



ANEXO XIII

PROCESSO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS À EQUIPE DE INCIDENTES

1. FINALIDADE

O presente Anexo visa descrever o processo, as atividades e a sistemática de execução para tratamento de requisições de serviços à equipe de incidentes.

2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

- 2.1. O processo de tratamento de requisições tratará requisições que não foram geradas por um incidente, mas originadas a partir de uma requisição formal de um usuário.
- 2.2. O escopo do processo de tratamento de requisições abrange as macro atividades de registro, análise, atendimento e encerramento, devendo o BNB efetuar o registro da requisição, ficando os demais procedimentos sob responsabilidade do CONTRATADO.
- 2.3. **Registro de requisições:** visa armazenar o máximo de informações sobre a requisição de serviço.
- 2.4. **Análise Inicial de requisições:** objetiva entender melhor a requisição e dar o tratamento inicial, devendo serem observados os seguintes procedimentos:
 - 2.4.1. verificar a adequabilidade da solicitação e, em caso de enquadramento incorreto, realizar a devolução;
 - 2.4.2. verificar se as informações registradas estão completas referentes ao sistema, categoria, severidade, descrição, dentre outras, necessárias para o atendimento da requisição;
 - 2.4.3. avaliar regras e procedimentos para utilização dos sistemas; e
 - 2.4.4. avaliar a necessidade de encaminhamento da requisição para análise /autorização por parte do ambiente gestor do sistema.
- 2.5. **Atendimento de requisições:** visa realizar as atividades solicitadas na requisição, dentre elas:
 - 2.5.1. implementar a solução analisada da requisição solicitada pelo usuário;
 - 2.5.2. ajuste de informação referente a falhas não previstas nos sistemas;
 - 2.5.3. alterar dados via aplicação;
 - 2.5.4. esclarecer dúvidas sobre regras de negócio implementadas nos sistemas;
 - 2.5.5. avaliar a necessidade de mudanças de versões; e
 - 2.5.6. propor automatização de procedimentos e rotinas para os sistemas.
- 2.6. **Encerramento de requisições:** objetiva registrar os procedimentos finais à requisição, destacando a necessidade de:



- 2.6.1. verificar se as informações de documentação das atividades realizadas na requisição, desde o seu registro até o final do atendimento, estão corretamente preenchidas, conforme definições do CONTRATANTE, tais como: procedimentos realizados, evidências de comprovação, dentre outras;
 - 2.6.2. finalizar a requisição de serviço.
- 2.7. A atividade de registro de requisições não será executada pelo CONTRATADO.
- 2.8. Após o encerramento da requisição, o CONTRATANTE analisa se a requisição foi efetivada com sucesso, devendo fechar ou devolver para correção.
- 2.9. O CONTRATADO é responsável pelo atendimento da requisição, documentação e acompanhamento da solução, até o seu fechamento (após validação do usuário) através da FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 2.10. Durante o atendimento da requisição de serviço, poderá ser necessário que técnicos do CONTRATADO obtenham esclarecimentos adicionais sobre a requisição de serviço, junto a técnicos da Central de Orientação ao Cliente Interno ou do Ambiente de Infraestrutura do BNB.