

	<u>ATENDER INCIDENTES</u>	
	Proposto por: Equipe do Departamento de Sistemas (DESI)	Analisado por: Departamento de Sistemas (DESI)

IMPORTANTE: sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para gerenciar os incidentes ocorridos nos sistemas de informação do TJERJ. O objetivo do Gerenciamento de Incidentes é restaurar o sistema de informação ao estado normal o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo sobre as operações do TJERJ.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Sistemas, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DESI) e provê orientações às demais unidades organizacionais (UOs) do PJERJ que contatam a central de atendimento de informática do TJERJ para informar um incidente de TI, passando a vigorar a partir de 15/07/2020.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Incidente	Um incidente é uma interrupção não programada de um serviço de TI, ou uma diminuição da qualidade de um serviço de TI. A falha de um Item de Configuração (IC) que ainda não impactou o serviço também é um incidente.
Item de Configuração (IC)	O termo item de configuração ou IC é qualquer componente que necessita ser configurado com o objetivo de se entregar um serviço de TI.
Verificações de erro	As verificações de erro ou análise e solução de problemas são as demandas referentes a todo comportamento anormal ou indevido apontado pelo cliente nos sistemas aplicativos. Neste caso, a equipe de desenvolvimento da contratada se mobilizará para encontrar as causas do problema ocorrido. Se for constatado algum erro de sistema, a demanda será atendida como manutenção corretiva. Entretanto, uma vez não constatado o problema apontado pelo cliente ou este for decorrente de regras de negócio implementadas ou utilização incorreta das funcionalidades, será realizada a aferição do tamanho em pontos de função das funcionalidades verificadas que o cliente reportou erro.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGTEC-011	08	1 de 7

ATENDER INCIDENTES

TERMO	DEFINIÇÃO
Hewlett-Packard System Manager (HPSM)	<i>Software</i> de gerenciamento de serviços de TI, utilizado pelo PJERJ para abertura de demandas como incidentes ou requisições.
Contagem Estimada	Método que visa aferir o tamanho em Pontos de Função de maneira simplificada, com base no conhecimento dos requisitos iniciais do projeto, considerando todas as funções de dados identificadas com complexidade Baixa e as funções transacionais com complexidade Média.
Contagem Detalhada	Método que visa aferir o tamanho em Pontos de Função seguindo as regras estabelecidas no Guia de Contagem de Pontos de Função do Núcleo de Métricas de Software (NMS) do PJERJ (versão mais atual). Essa técnica de contagem difere da Contagem Estimada, basicamente, porque a complexidade funcional não é pré-definida, e sim determinada individualmente para cada função.
Contagem Final	Contagem de pontos de função feita pela Fábrica de Software com o valor a ser pago pelo serviço executado. Pode ser da forma estimada ou detalhada, de acordo com o tipo de serviço.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Departamento de Sistemas, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e <u>Comunicação de Dados</u> (DGTEC/DESI)	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar a validação da verificação de falhas;• validar a solução.
Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e <u>Comunicação de Dados</u> (DGTEC/DEATE)	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar o procedimento de autorização do ponto central. Proporcionar um único ponto central de contato para todos os usuários de TI;• manter os usuários informados sobre o status dos serviços, incidentes e requisições;• registrar e encaminhar o incidente;• encaminhar e obter do demandante o aceite da solução;• encaminhar e obter do demandante a aprovação da solução de contorno;• validar correção do passivo;• fechar o incidente.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGTEC-011

Revisão:

08

Página:

2 de 7

ATENDER INCIDENTES

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Fábrica de Software (FSW)	<ul style="list-style-type: none">• Analisar, classificar, categorizar e justificar o tipo do incidente;• analisar o escopo e criticidade do defeito;• identificar as alternativas de solução;• realizar solução de contorno;• identificar o passivo;• identificar a causa;• corrigir o passivo;• corrigir o defeito do sistema;• implantar a solução.
CCM (Comitê de Controle de Mudança)	<ul style="list-style-type: none">• Aprovar mudanças no sistema (nova versão, execução de scripts, entre outras).

5 RECEBER COMUNICADO DE INCIDENTE

5.1 O DEATE recebe comunicado de incidente, registra e encaminha à Fábrica de Software para análise.

5.2 A Fábrica de Software recebe do DEATE a comunicação, analisa e classifica o incidente.

5.2.1 Trata e classifica o incidente como verificação de erro os casos nos quais não são constatadas falhas:

- a) nas funcionalidades envolvidas;
- b) decorrente de regras de negócio implementadas;
- c) na utilização incorreta das funcionalidades.

5.2.2 Após análise, o incidente classificado como verificação de erro é justificado e encaminhado para a validação pelo DESIS.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-011	Revisão: 08	Página: 3 de 7
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

ATENDER INCIDENTES

5.3 Caso seja constatado erro nas funcionalidades envolvidas no incidente, a Fábrica de Software classifica e trata a falha como manutenção corretiva.

5.3.1 A Fábrica analisa o escopo e a criticidade do defeito, assim como identifica as alternativas de solução.

5.3.2 Caso exista uma solução de contorno, executa e a implanta.

5.3.3 Caso exista passivo a ser corrigido, a Fábrica de Software o identifica, o corrige e implanta a correção.

5.4 Encaminha o incidente para o DESIS para validação da solução proposta para o contorno, passivo e causa do defeito conforme item Validar Manutenção Corretiva.

5.5 O DEATE é responsável por encaminhar e solicitar ao demandante, aprovações de todas as soluções de correções, tanto das soluções de contorno, quanto das correções dos passivos e das correções dos defeitos. O DEATE é responsável também por fechar o incidente.

6 VALIDAR VERIFICAÇÃO DE ERRO

6.1 O DESIS recebe a tarefa de validação da solução encaminhada pela Fábrica de Software através da HPSM.

6.2 O DESIS analisa se a justificativa da Fábrica de Software de que o incidente aberto, de fato, não é um erro no sistema.

6.2.1 Se o DESIS validar a justificativa da Fábrica de Software, ou seja, caso o incidente não deva ser tratado como uma manutenção corretiva, a demanda é encaminhada para o DEATE, para que este busque o aceite do demandante.

6.2.2 Se o DESIS não validar a justificativa da Fábrica de Software a demanda é devolvida para a Fábrica de Software reanalisar o incidente.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGTEC-011	08	4 de 7

ATENDER INCIDENTES

7 VALIDAR MANUTENÇÃO CORRETIVA

- 7.1 O DESIS recebe a tarefa de validação da solução encaminhada pela Fábrica de Software através da HPSM.
- 7.2 O DESIS valida se o escopo da solução proposta/executada pela Fábrica de Software está de acordo com o incidente relatado.
- 7.2.1 Caso o DESIS identifique alguma incoerência na solução proposta/executada pela Fábrica de Software, rejeita a tarefa da solução, propondo os ajustes necessários.
- 7.3 O DESIS também valida as alternativas de solução, sugerindo dentre as propostas, a mais adequada tecnicamente.
- 7.4 Caso o DESIS identifique a necessidade, por questões de urgência do demandante, de uma solução de contorno, solicita sua execução à Fábrica de Software.
- 7.5 Caso o DESIS identifique a necessidade de correção de passivos solicita sua execução.
- 7.6 O DESIS valida a solução para correção da causa do defeito. A correção é aprovada pelo DEATE junto ao usuário.

8 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

- 8.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Evidência do Incidente	0-6-8-4 a	DGTEC-DEGIS	Irrestrito	HPSM	ID do Incidente	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGTEC-011	08	5 de 7

ATENDER INCIDENTES

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- b) DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON - 021 – Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

9 ANEXO

- Anexo – Fluxo dos Procedimento Atender Incidente

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGTEC-011	08	6 de 7

ATENDER INCIDENTES

