

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES SMART ESOCIAL



MAIO / 2018

USO INTERNO



Sumário

1. OBJETIVO	3
2. FINALIDADE.....	3
3. RESPONSABILIDADES.....	3
4. DEFINIÇÕES.....	4
5. REGRAS E DIRETRIZES	4
6. ATIVIDADES.....	5
7. RECURSOS NECESSÁRIOS.....	10
8. CALENDÁRIO DE TRABALHO E EQUIPE NECESSÁRIA.....	10
9. ANEXOS	11



1. OBJETIVO

Este documento trata do processo de gerenciamento de incidentes. O objetivo principal é aplicar as regras necessárias para a restauração dos serviços o mais rápido possível.

2. FINALIDADE

Descrever as diretrizes relacionadas aos processos de Governança dos ambientes SaaS, definindo os limites e o foco de atuação do processo de Gerenciamento de Incidentes.

3. RESPONSABILIDADES

Coordenador de Suporte: Gerenciar e Coordenar os processos com eficiência e eficácia, garantido que as diretrizes definidas sejam seguidas pelos analistas de suporte. Deve produzir análises e estatísticas gerenciais, acompanhar os indicadores do processo de suporte e acompanhar a evolução dos ambientes do cliente.

Analistas de Suporte RH: Equipe responsável por receber e avaliar as ocorrências abertas, assim como posicionar o cliente sobre as atividades que estão em execução, provendo a solução dos incidentes aos clientes, seguindo as diretrizes relacionadas aos processos. Estes analistas deverão ter conhecimento em processos de suporte para o tema de eSocial. Também deverão ter conhecimento de como funciona os processos de Webservices para comunicação entre os sistemas TOTVS DS/RM com TAF.

Analistas de Suporte TAF/TSS: Equipe responsável pela camada II de análise das ocorrências abertas para o time de suporte RH. Deverá executar os processos de suporte no produto SMART eSocial e reportar todas as ocorrências de produto encontradas para o time de desenvolvimento do produto SMART eSocial. Estes analistas deverão ter conhecimento em processos de suporte para o tema de eSocial. Também deverão ter conhecimento nos mecanismos de comunicação entre os ERPs e TAF/TSS e integração com o governo.

Analistas de Suporte Cloud: Equipe responsável pelo gerenciamento e manutenção da infraestrutura dos clientes SMART eSocial, assim como o responsável pela aplicação das mudanças nestes ambientes mediante aos RDM's aprovados. Estes analistas deverão ter conhecimento em processos de suporte e da infraestrutura utilizada para este projeto. Deve ser capaz de auxiliar na resolução de problemas com a infraestrutura e também o time de suporte e de produto no sentido de duplicar/restaurar e manter ambientes e etc.

Analista de Gestão de Mudança: Analista responsável pelo gerenciamento e manutenção da arquitetura do Protheus, afim de manter os artefatos (Metadados, Repositório, Binários e etc.) do SMART eSocial. Será o responsável pelas aprovações das RDM's e do encaminhamento dos RDM's para o comitê de mudança. Este analista deverá ter conhecimento em processos de suporte.

Analista de testes: Analista responsável pelo processo de qualidade e montagem das RDM's para envio ao gestor de mudança. Este analista deverá ter conhecimento em processos de qualidade e da arquitetura do Protheus para homologação de todos os artefatos do ambiente e correções disponibilizadas para o produto SMART eSocial. Também deverá ter conhecimento no processo de execução do ROBÔ de teste do Protheus e deverá auxiliar o time de produto na montagem de novos casos de testes.

Equipe de desenvolvimento: Equipe responsável pelo desenvolvimento, manutenção e qualidade no produto SMART eSocial.

Clientes: Responsável pelas solicitações ao time de suporte SMART eSocial e avaliação das soluções e prover informações de melhorias do processo através das pesquisas de satisfação.



4. DEFINIÇÕES

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES: Processo que define as diretrizes para restauração dos serviços o mais rápido possível de acordo com os níveis de serviços estabelecidos..

COMITÊ DE MUDANÇAS: Comitê que aprova mudanças significativas após uma análise de risco e garante o envolvimento de todas as áreas relacionadas às mudanças.

EQUIPE DE ATENDIMENTO: time de suporte aos produtos contratados. Neste documento estão divididos entre: Suporte Camada I, Suporte Solução, Terceiros, Suporte RH, Suporte Marcas, Suporte SMART eSocial e Suporte ERP.

SISTEMA DE ATENDIMENTO: Software utilizado para controle dos tickets abertos pelo cliente. Atualmente utilizamos a ferramenta Zendesk para controle dos tickets e Jira (Confluence) para controle das issues abertas.

SMART eSocial: Produto TOTVS para integração ERP DS/RM com o governo, em uma plataforma SaaS, distribuído na nuvem.

SaaS: Sigla em inglês para “Software as a Service”, que significa na nossa língua software como um serviço. Ou seja, são aplicações online que podem ser usadas no computador, tablet ou celular, de maneira simples e remota.

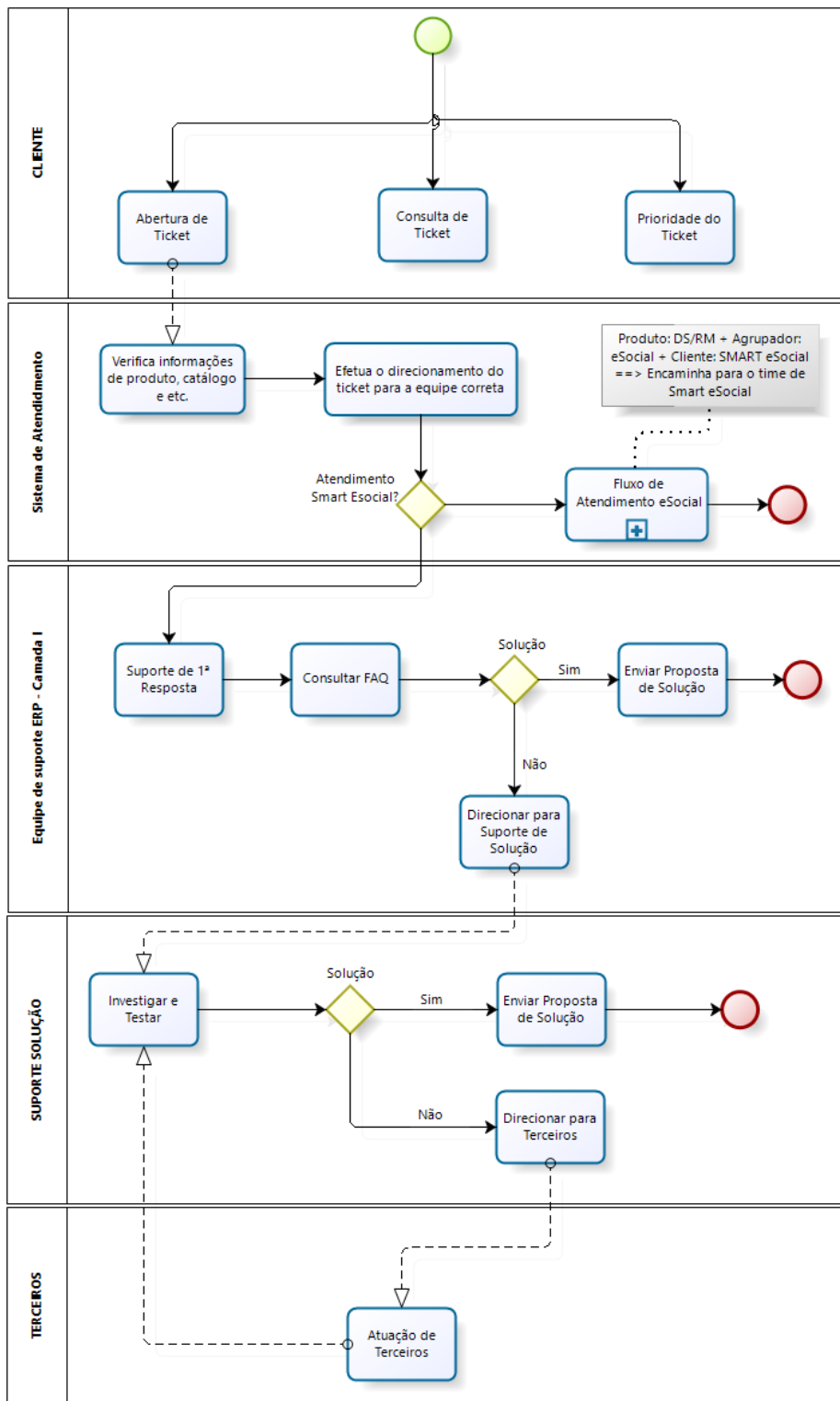
5. REGRAS E DIRETRIZES

1. O ticket será encaminhado primeiramente para os analistas de suporte RH da equipe SMART eSocial, quando o cliente informar no Catálogo de Serviços que trata-se de eSocial e se houver contrato registrado do produto SMART eSocial. Este processo deve ser automático via sistema.
2. A priorização dos incidentes deverá seguir as diretrizes definidas nos tempos de atendimento previstos no Catálogo de Serviços.
3. No caso do incidente não constar em nossa base de conhecimento, o analista de suporte RH deverá avaliar a natureza da ocorrência, abrir um ticket filho para atuação interna e realizar a análise sobre a ocorrência.
4. No caso do analista de suporte RH identificar um possível problema no produto SMART eSocial, o mesmo deverá acionar os times de TAF/TSS e/ou Cloud para continuidade da análise e direcionamento do incidente. Caso o incidente esteja relacionado à um erro de produto, deverá ser aberto uma issue de não conformidade ao time de desenvolvimento. Após conclusão, a equipe de suporte encaminhará a ocorrência ao analista de testes para homologação final e montagem das RDM's para a devida aplicação de sua solução.
5. Todas as propostas de solução deverão estar disponibilizados a todos os analistas do time SMART eSocial, para provimento de informações na aplicação das soluções.
6. Todo incidente com a solução aplicada deverá ser devidamente registrado na ferramenta de atendimento e ter seu status atribuído como "Resolvido" (ticket filho).
7. O incidente resolvido deverá ser enviado aos clientes solicitantes para a sua validação final, mantendo o ticket pai com o status de “Resolvido”.
8. Todo incidente com status “Resolvido” será fechado automaticamente em até 60 horas úteis, considerando o expediente das 07:00hrs as 19:00hrs.
9. Em incidentes críticos, a validação poderá ser realizada pela equipe de suporte via telefone/conexão remota, nesse caso deverão ser respeitados os seguintes limites de tentativa de contato para validação: 3 tentativas dentro de 3 dias, gerando evidências das tentativas de contato.
10. Incidentes classificados como “Críticos” deverão seguir a Regras de Escalonamento definidas.
11. Caso seja necessária a abertura de uma Mudança para a solução de um incidente, fica sob a responsabilidade do analista de testes/gestão de mudança a abertura e acompanhamento da mudança.
12. O processo de validação das soluções deverá ser executado entre o coordenador de suporte e gestor de mudança, com o objetivo de identificar possíveis novos incidentes afim de previni-los.
13. Os tickets só poderão ser reabertos dentro do período de 60 horas com o status “Resolvido”, após isto, somente será possível abrir um acompanhamento do incidente.



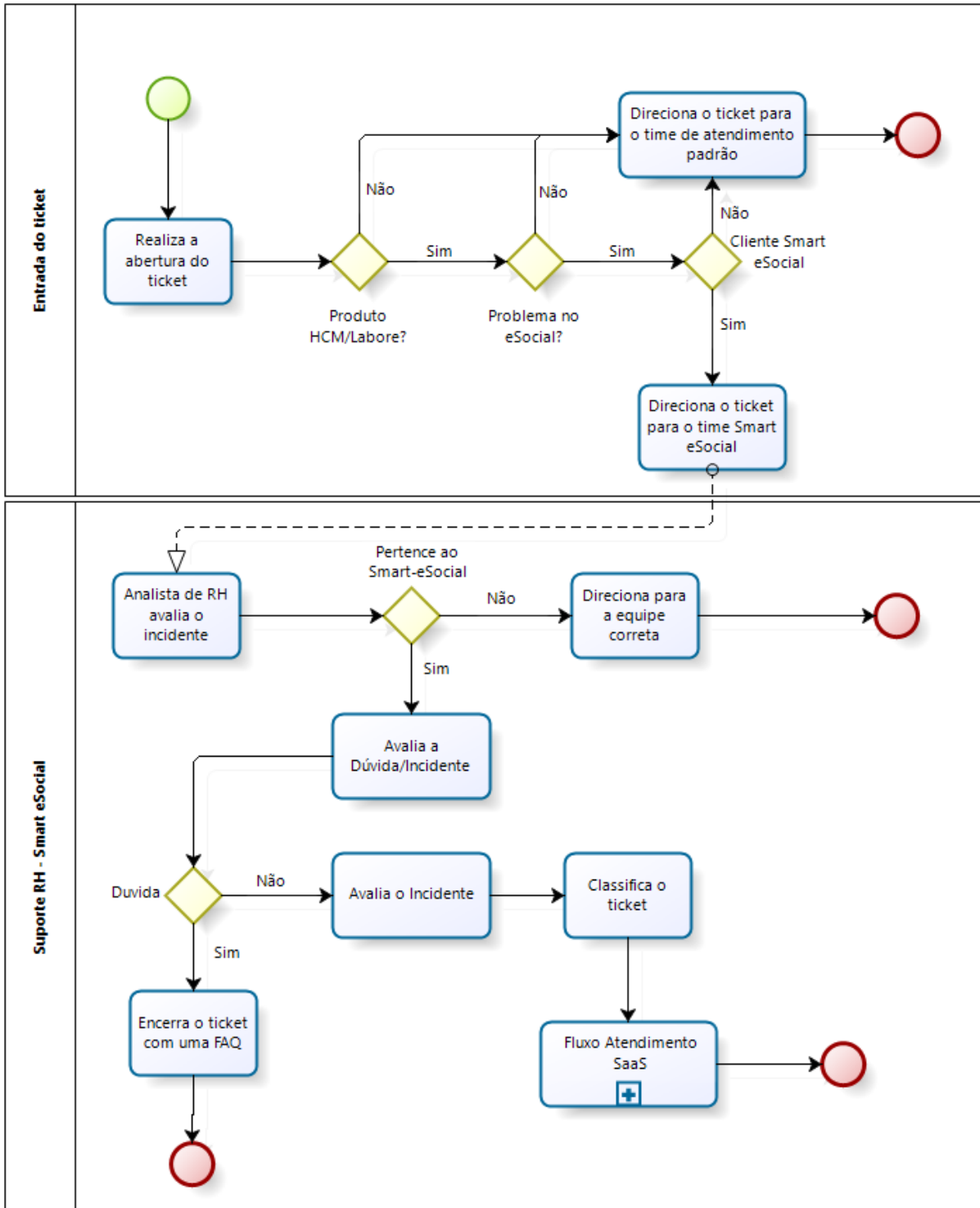
6. ATIVIDADES

Fluxo de Atendimento Geral





Fluxo de Atendimento eSocial - SMART eSocial

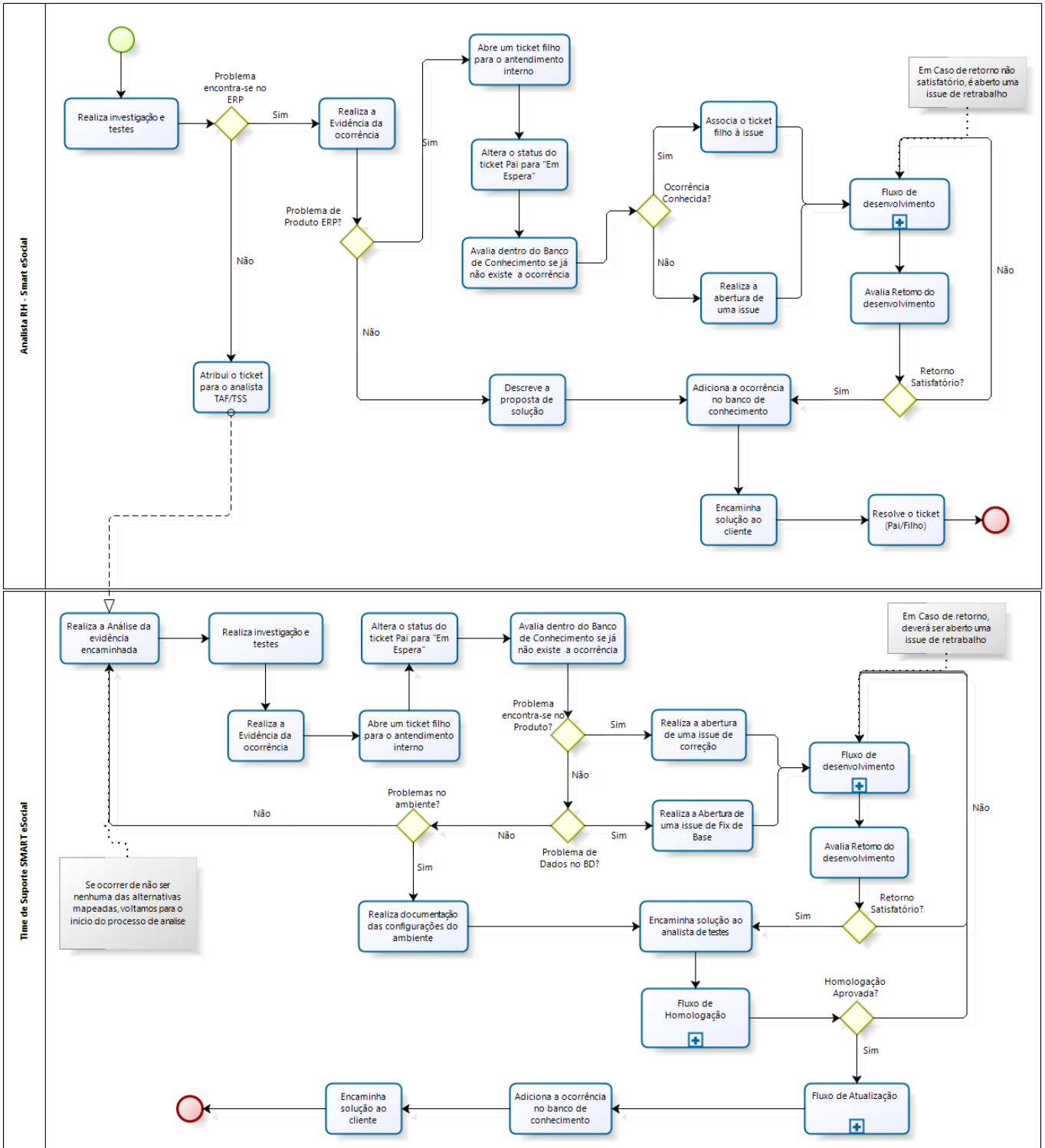




GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



Fluxo de atendimento SaaS

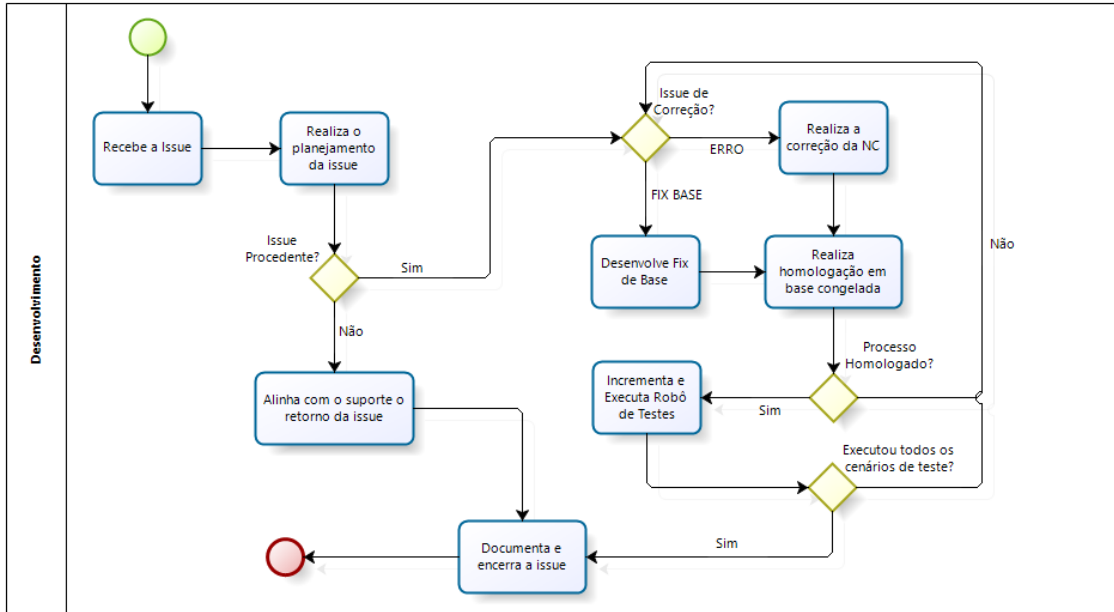




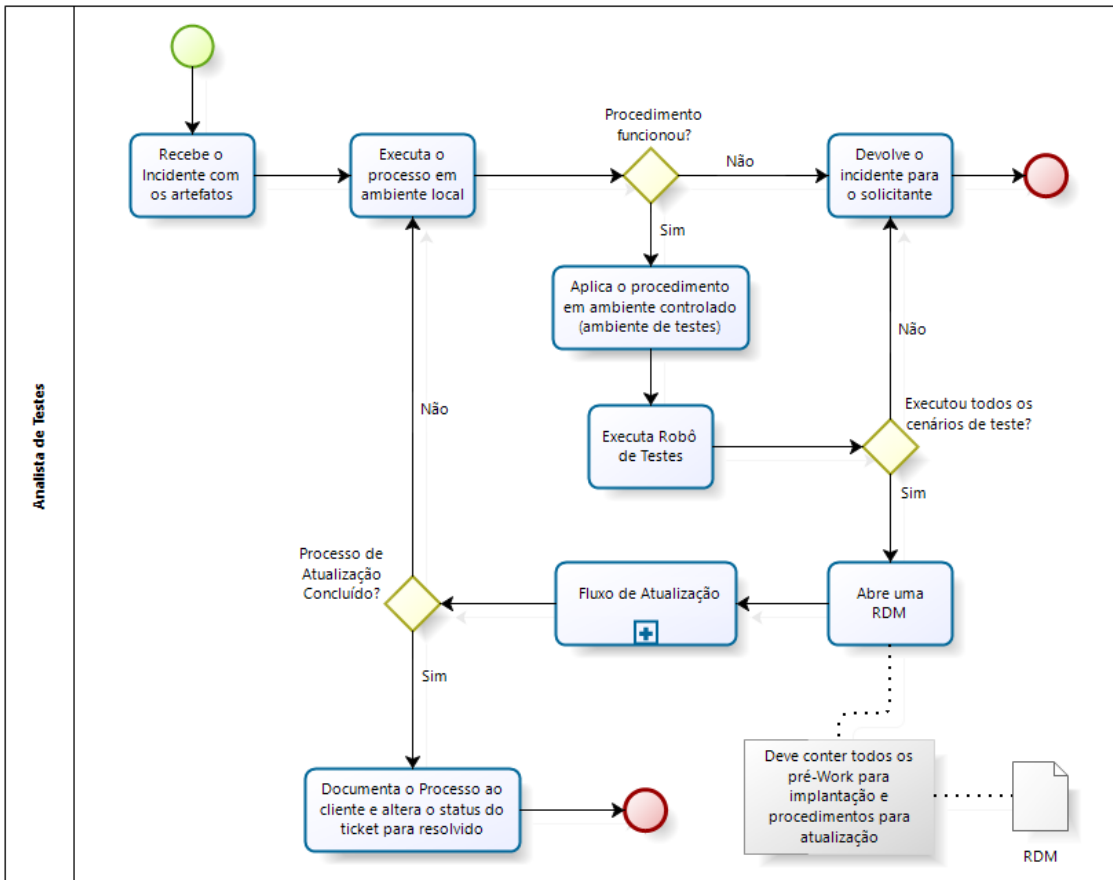
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



Fluxo de desenvolvimento



Fluxo de homologação





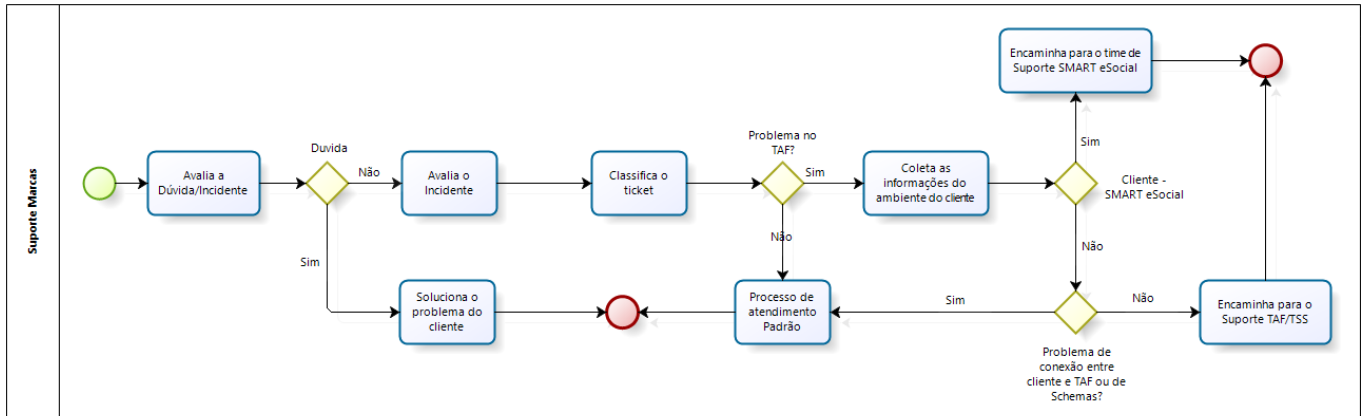
Fluxo de Atualização - Programada

Ver documento: Gerenciamento de Mudanças - Smart eSocial

Fluxo de Atualização - Emergencial

Ver documento: Gerenciamento de Mudanças - Smart eSocial

Fluxo de suporte Marcas



Matriz RACI

	Analista de Suporte RH	Analista de Suporte TAF/TSS	Analista Testes SMART eSocial	Analista de Gestão de Mudança	Analista de Suporte Cloud	Desenvolvimento	Cliente	Analista de Suporte Marcas
Efetuar abertura e acompanhamento de tickets pelos canais oficiais da TOTVS							R	
Assumir incidentes referente ao produto SMART eSocial	R						I	
Assumir incidentes referente aos demais produtos TOTVS							I	R
Atendimento às demandas de Arquitetura de Ambiente via chamado					R		I	
Atendimento às demandas de Infraestrutura via chamado					R		I	
Classificação e reclassificação de severidade do ticket	R						A	
Autorização para reclassificação de severidade do ticket	A	A		C/I			A	
Identificação da não conformidade ou ajuste de base	R/A	R/A	R/A	C/I		C/I		
Realização do desenvolvimento da NC ou Ajuste de Base				C/I		R/A		
Realização de testes em ambiente de homologação local				C/I		R/A		
Realização de testes em ambiente de homologação controlado (cloud)			R/A					
Realização de testes em ambiente de homologação replicado (cloud)					R/A			
Promover a correção (Atualização/Ajuste de base) para ambientes dos clientes					R/A			
Identificação de problemas com o Fornecedor	A	A	A	C/I	R/A			
Acionamento ao fornecedor referente ao problema identificado				R/A				
Atualização do banco de conhecimento	A	A	R/A	A	A			
Criar Solução e/ou Determinar Forma de Aplicação (RDM)	C/I	C/I	R/A	R/A	C/I			
Registrar solução	R/A	C/I	R/A	C/I	C/I			
Aprovação da solução do ticket			C/I	C/I	C/I		R/A	

LEGENDA: (Responsible | Accountable | Consulted | Informed)

R - Responsável

A - Prestador de contas

C - Consultado

I - Informado



	Analista de Suporte RH	Analista de Suporte TAF/TSS	Analista Testes SMART eSocial	Analista de Gestão de Mudança	Analista de Suporte Cloud	Desenvolvimento	Cliente	Analista de Suporte Marcas
Gerenciamento e Monitoramento	Analisar a necessidade de atualizações do Produto de acordo com suas regras de negócio mediante liberações realizadas pelo time de produto		C/I	R/A	C/I			
	Efetuar atualizações dos artefatos do produto (Binários, Pacotes, Arquivos de Conf. e repositório de objetos)		C/I	C/I	R/A			
	Realizar manutenção nos arquivos de configuração da aplicação		C/I	C/I	R/A			
	Efetuar cópia do ambiente de Produção para ambientes pré-produção		C/I	C/I	R/A			
	Definir as versões dos componentes para atualização de versão		C/I	R/A	C/I			
	Preparar ambiente para execução de atualização de versão		C/I	C/I	R/A			
	Executar as rotinas de atualização de versão ou release, mesmo que incremental		C/I	C/I	R/A			
	Definir parâmetros e estratégia de Monitoramento			C/I	R/A			
	Realizar monitoramento de hardware 24x7 com gestão dos eventos			C/I	R/A			
	Realizar monitoramento de software 24x7 com gestão dos eventos			C/I	R/A			
	Disponibilizar relatórios de monitoramento			C/I	R/A			
	Realizar a implantação dos sistemas contratados	C/I	C/I	C/I	C/I	R/A		
	Implantar e configurar as rotinas e processos sistêmicos	C/I	C/I	R/A	C/I	C/I		C/I
	Realizar a digitação e validação de informações, operações e processos sistêmicos							R/A
Configurar perfis de acesso e menus de usuários				C/I	R/A			

LEGENDA: (Responsible | Accountable | Consulted | Informed)

R - Responsável

A - Prestador de contas

C - Consultado

I - Informado

7. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Ferramenta para abertura de ticket (portal suporte.totvs.com)
- Ferramenta para atendimento dos tickets (zendesk)
- Catálogo de Serviços (zendesk)
- Ambientes espelhos para homologação e aplicação dos RDMs
 - 1 Ambiente espelho para desenvolvimento (implementação e homologação) apontando para o ambiente de homologação do governo.
 - 2 Ambientes espelhos para homologação da equipe de testes Smart eSocial apontando para o ambiente de homologação do governo.
 - 40 Ambientes espelhos para homologação e pré-aplicação das RDMs apontando para o ambiente de homologação do governo.
 - 1 ambiente de produção para verificação da aplicação dos RDMs.
- Ferramenta para consulta e manipulação das configurações dos ambientes Smart eSocial
- Ferramenta para consulta e dos dados dos ambientes Smart eSocial.

8. CALENDÁRIO DE TRABALHO E EQUIPE NECESSÁRIA

- Dois Analistas de Suporte RH: Horário de trabalho estimado: Comercial (7hrs às 19hrs)
 - a) Analista de Suporte Labore
 - b) Analista de Suporte HCM
- Dois Analistas de Suporte TAF/TSS: Horário de trabalho estimado: Comercial (7hrs às 19hrs) + Standby em horário estendido (6hrs às 7hrs e 19hrs à 24hrs) – semana e sábados, domingos e feriados.
- Dois Analistas de Suporte Cloud: Horário de trabalho estimado: Comercial (7hrs às 19hrs) + Standby em horário estendido (6hrs às 7hrs e 19hrs à 24hrs) – semana e sábados, domingos e feriados. As quinta-feira, horário de revezamento entre as 0hr às 6hrs.



GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



- Um Analista de Arquitetura: Horário de trabalho estimado: Comercial (7hrs às 19hrs) + Standby em horário estendido (6hrs às 7hrs e 19hrs à 24hrs) – semana e sábados, domingos e feriados. As quinta-feira, horário de standby das 0hr às 6hrs.
- Um Analista de testes: Horário de trabalho estimado: Comercial (7hrs às 19hrs)

9. ANEXOS

- Anexo I - Fluxo de atendimento Geral
- Anexo II - Fluxo de atendimento eSocial
- Anexo III - Fluxo de atendimento SaaS
- Anexo IV - Fluxo de Desenvolvimento
- Anexo V - Fluxo de Homologação
- Anexo VI - Fluxo de atendimento Marcas
- Anexo VII - RACI - Gerenciar Incidentes