



Guia do Service Desk

CONTROLE DE VERSÃO

Data	Versão	Histórico da Versão	Elaborador	Revisor
22/03/2011	1.0	Elaboração do Documento	Monica Korosue	Bárbara Silvestre
28/03/2011	1.1	Alterações referentes ao Service Desk: <ul style="list-style-type: none"> • Alteração na URA; e • Alteração nos processos 	Monica Korosue	Bárbara Silvestre
27/04/2011	1.2	Ajustes de versão	Monica Korosue	Bárbara Silvestre
14/07/2011	1.4	Criação de novos capítulos.	Monica Korosue	Bárbara Silvestre
08/11/2011	1.5	Melhorias adotadas pelo Service Desk. <ul style="list-style-type: none"> • Atualização do texto sobre padrão do userid; • Excluir informações sobre Requisição de Serviço; e • Incluir informações sobre o e-mail do Service Desk para envio de documentação 	Monica Korosue	Bárbara Silvestre
05/07/2012	1.6	Atualização sobre severidades dos Incidentes e tempo de atendimento	Monica Korosue	Bárbara Silvestre
16/03/2015	1.7	Atualização de informações sobre a URA e novo horário de atendimento do Service Desk	Bárbara Silvestre	Monica Korosue

Data	Versão	Histórico da Versão	Elaborador	Revisor
16/10/2015	1.8	Adequação aos termos da Galgo S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Bárbara Silvestre • Luiz Bassetto 	<ul style="list-style-type: none"> • Aloisio Correa • Claudia R M Lubachescki • Helena T Pucci • Monica Korosue

APRESENTAÇÃO

O Guia do Service Desk, doravante denominado Guia, é parte integrante do Regulamento do Sistema Galgo e tem por objetivo apresentar às Entidades Usuárias os procedimentos para utilização do Service Desk do Sistema Galgo, administrado pela Galgo Sistemas de Informações S.A., doravante denominada Galgo S.A..

A assinatura do Termo de Declarações e Compromissos submete as Entidades Interessadas e Entidades Usuárias ao disposto no presente documento.

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	4
DEFINIÇÕES.....	6
CAPÍTULO I – SERVICE DESK.....	13
SEÇÃO I – INFORMAÇÕES DE CONTATO	13
SEÇÃO II – ACIONAMENTO DAS EQUIPES DO SISTEMA GALGO	13
SUBSEÇÃO I – SUPORTE FUNCIONAL	14
SUBSEÇÃO II – SUPORTE DE NEGÓCIOS.....	14
CAPÍTULO II – ATENDIMENTO	14
SEÇÃO I – CADASTRO DO USUÁRIO.....	14
SUBSEÇÃO I – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PARA USUÁRIOS CADASTRADOS NO SERVICE DESK	15
SEÇÃO II – ATENDIMENTO TELEFÔNICO	16
SUBSEÇÃO I – MENU DE ATENDIMENTO.....	16
SUBSEÇÃO II – ABERTURA DO INCIDENTE	18
SEÇÃO III – COMUNICAÇÃO ENTRE O SERVICE DESK E O USUÁRIO.....	21
SEÇÃO IV – SEVERIDADE DE UM INCIDENTE	23
SEÇÃO V – DISPONIBILIDADE DO SISTEMA.....	26
ANEXO I – CONTATOS DO SUPORTE DO SISTEMA GALGO	28

DEFINIÇÕES

As definições abaixo listadas atendem ao Regulamento e às Normas da Galgo S.A., ainda que nem todos os termos sejam utilizados em todos os documentos.

AMS: Application Management Services - Área responsável pela manutenção e sustentação do aplicativo Sistema Galgo

CATEGORIA DE USUÁRIO: indica os possíveis tipos de usuário do Sistema Galgo. Cada categoria tem atuações específicas, conforme descrito no Guia do Usuário. As categorias disponíveis são: Master Entidade, Master Entidade de Negócios, Master Entidade de Segurança, Master do Papel, Master de Negócios do Papel, Master de Segurança do Papel, Usuário Final de Segurança, Usuário Final e Usuário Sistema Externo.

CHANGE: Mudança que envolve a atualização da versão do Sistema que está em Produção ou qualquer intervenção de ajuste ou infraestrutura nos ambientes contratados para a operação do Sistema Galgo.

COMPROMISSOS: acordo entre partes provedora e consumidora, registrado no sistema, que define as regras das transferências de informações. Um Compromisso é específico para cada combinação Provedor, Consumidor, Papel da Entidade Consumidora, Serviço, Fundo de Investimento ou Carteira Administrada ou Clube de Investimento e Moeda.

COMUNICADO: significa qualquer forma de manifestação escrita, através da qual a Galgo S.A. dá conhecimento às Entidades Usuárias de quaisquer alterações promovidas no Regulamento e/ou nas Normas da Galgo S.A., utilizando, para tal, meios de comunicação distintos, tais como: e-mail, carta, carta-circular ou o website da Galgo S.A. (www.sistemagalgo.com.br).

CRISE: Indisponibilidade com período estimado para solução superior a 4 horas.

DELEGAÇÃO DO REGISTRO: opção dada à instituição Administradora do fundo, de atribuir à outra instituição a possibilidade desta efetuar no sistema os processos relacionados às atividades de registro de fundos e envio de comunicados, para fundos administrados pela primeira.

ENTIDADE CONSUMIDORA: pessoa física ou jurídica, usuária do Sistema Galgo, identificada como Entidade Consumidora (que pode consultar informações) em um Compromisso.

ENTIDADE INTERESSADA: pessoa física ou jurídica interessada em contratar os Serviços oferecidos pelo Sistema Galgo.

ENTIDADE PROVEDORA: pessoa jurídica, usuária do Sistema Galgo, identificada como Entidade Provedora (que pode enviar a informação) em um Compromisso, de acordo com as regras dos Serviços e dados cadastrais do registro do fundo selecionado no Compromisso.

ENTIDADE USUÁRIA: pessoa física ou jurídica que concluiu as etapas descritas no Manual de Procedimentos para Integração ao Sistema Galgo e possui Usuário Master da Entidade cadastrado, passando a deter, por conseguinte, acesso aos Serviços do Sistema Galgo. Pode atuar como Entidade Consumidora e/ou Provedora.

EXPURGO: processo em que as informações são excluídas da base de dados, conforme prazos definidos na Tabela de Retenção (vide Capítulo IV – Seção 5 – Manual de Serviços e Funcionamento Operacional), não sendo mais possível a utilização pelos usuários do sistema.

FALHA: funcionamento anormal ou incompleto, de caráter não repetitivo, de uma Funcionalidade ou Serviço do Sistema Galgo.

FUNCIONALIDADE: designação genérica do Sistema Galgo para todos os grupos de Transações que não estão relacionadas aos Serviços, como por exemplo: Cadastro de Usuários, Compromissos, Consulta de Log, etc.

FUNÇÃO CRÍTICA: significa um Serviço ou Funcionalidade do Sistema Galgo cujo funcionamento está diretamente relacionado ao cumprimento de obrigações pelas Entidades Usuárias junto aos Órgãos Reguladores, sendo que o não atendimento de tais obrigações pelas Entidades Usuárias pode ensejar em aplicação de multa por tais Órgãos Reguladores.

FUNÇÃO NÃO CRÍTICA: significa um Serviço ou Funcionalidade do Sistema Galgo cujo funcionamento não está diretamente relacionado ao cumprimento de obrigações pelas Entidades Usuárias junto aos Órgãos Reguladores.

GALGO S.A.: significa a Galgo Sistemas de Informações S.A., sociedade por ações de capital fechado.

GTEC: Abreviação usada para Gerência de Tecnologia.

GTS: Global Technology Services – Área do fornecedor do Sistema Galgo, responsável pela operação da Infraestrutura do sistema.

GUIA DO SERVICE DESK: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com o objetivo de apresentar às Entidades Usuárias os procedimentos para utilização do Service Desk do Sistema Galgo.

GUIA DO USUÁRIO: significa o conjunto de documentos elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de orientar os usuários na utilização do sistema, apresentando as informações detalhadas (conceitos, regras e passo a passo) das Funcionalidades e Serviços disponíveis no Sistema Galgo.

IN: sigla para Incidente

INCIDENTE: Uma interrupção, falha ou erro não planejado em um Serviço, Funcionalidade ou na infraestrutura do Sistema Galgo.

INDISPONIBILIDADE: Serviço, Funcionalidade ou infraestrutura inoperante. No Sistema Galgo a indisponibilidade é controlada em cada canal de acesso (Portal ou Web Service).

INVESTIDOR: no Sistema Galgo, corresponde aos veículos de investimento existentes no mercado que podem adquirir cotas de fundos: Carteiras Administradas, Clientes Por Conta e Ordem, Clubes de Investimento ou Fundos de Investimento. É o cotista indicado num Compromisso do Serviço Extrato de Conciliação de Cotas.

JANELA DE MANUTENÇÃO: período fora do horário de cobertura do sistema, compreendido pelos sábados, domingos e feriados nacionais.

MANUAL DE INFRAESTRUTURA: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de orientar as Entidades Interessadas no processo de adequação da infraestrutura necessária para a utilização do Sistema Galgo e também as Entidades Usuárias no momento de adequação ou manutenção de sua infraestrutura. Contém todas as diretrizes para que as áreas de tecnologia e telecomunicações das Entidades Interessadas

possam realizar as configurações e adequações, de acordo com a solução proposta na arquitetura do Sistema Galgo.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA INTEGRAÇÃO: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de apresentar e orientar as Entidades Interessadas quanto aos procedimentos para integração para uso dos serviços disponíveis no Sistema Galgo.

MANUAL DE SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO OPERACIONAL: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de apresentar às Entidades Interessadas e às Entidades Usuárias as regras e o funcionamento operacional aplicáveis aos Serviços disponíveis no Sistema Galgo.

MANUAL DE TARIFAÇÃO: significa o documento elaborado pelo Galgo S.A. com a finalidade de apresentar às Entidades Interessadas e Entidades Usuárias o modelo e as regras do processo de tarifação e faturamento pelo uso do Sistema Galgo.

NORMA: significa o conjunto de documentos elaborados pela Galgo S.A. que complementam as definições, as orientações, as regras e os procedimentos operacionais contidas no Regulamento da Galgo S.A, que compreendem: (i) o Manual de Serviços e Funcionamento Operacional, (ii) o Manual de Procedimentos para Integração e (iii) o Manual de Tarifação.

ÓRGÃO REGULADOR: significa qualquer órgão, seção, departamento ou pessoa, integrantes da Administração Pública direta ou indireta, de qualquer esfera, seja federal, estadual, distrital ou municipal, e vinculada a qualquer Poder, sejam executivo, legislativo ou judiciário, bem como qualquer pessoa ou entidade não integrante da Administração Pública, mas que disponha de competência autorreguladora e/ou jurisdicional, tais como bolsa de valores e/ou câmaras arbitrais, que, por força de lei, normativos, sejam estes decretos, regulamentos, resoluções, instruções, portarias e/ou circulares, e/ou instrumentos jurídicos aplicáveis, tenha autoridade sobre a Galgo S.A.

PAPEL: representa um conjunto de atividades desempenhadas pela Entidade Usuária no mercado, como por exemplo: Administração, Custódia, Controladoria, Gestão. No Sistema Galgo, uma entidade pode desempenhar um ou mais papéis. Os papéis associados às Entidades Usuárias delimitam as Transações que as mesmas podem executar no sistema e também podem ser utilizados como meio de segmentação de perfis no controle de acesso efetuado pelo Usuário Master da Entidade.

PERÍODO DE APURAÇÃO: período compreendido entre o 1º e o último dia do mês anterior ao mês de cobrança da tarifa.

POLÍTICA DE TREINAMENTO: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de orientar as Entidades Interessadas e/ou Entidades Usuárias a respeito dos procedimentos para contratação, organização e execução dos treinamentos referentes às Funcionalidades e Serviços do Sistema Galgo.

PRESTADOR DE SERVIÇOS: Entidades Usuárias ou instituições do mercado, identificadas no cadastro de um fundo de investimento, carteira administrada ou clube de investimento, e associadas a um ou mais dos papéis listados no mesmo.

PROBLEMA: Incidente não solucionado de forma definitiva, ao qual foi aplicada uma Solução de Contorno.

RECIBO: retorno do Sistema Galgo com o resultado do processamento do Envio, Reenvio ou Cancelamento efetuado pela Entidade Usuária através de upload de arquivo ou Web Service.

RETENÇÃO: é o período em que as informações ficam armazenadas na base de dados do Sistema Galgo e, portanto, disponíveis para utilização pelos usuários do sistema.

SERVICE DESK: Central de atendimento responsável por receber, registrar e gerenciar os Incidentes abertos pelos usuários do Sistema Galgo.

SERVICE REQUEST: Requisição de Serviço.

SERVIÇO: designação genérica no Sistema Galgo para todo tipo de informação que possa participar do processo de transferência, tais como: Extrato de Conciliação de Cotas, PL/Cota, etc.

SISTEMA GALGO: significa um sistema de transferência de informações padronizadas para os mercados financeiro e de capitais brasileiro, criado para funcionar como integrador entre as instituições que atuam ou prestam serviços para fundos de investimento, carteiras administradas e clubes de investimento nas atividades de administração, controladoria, custódia, distribuição e negociação de ativos.

SLA: Service Level Agreement - Acordo de nível de Serviço.

SOLUÇÃO DE CONTORNO: solução temporária que permita ao usuário efetivar a Transação desejada, até a resolução completa do Incidente ou Problema.

SR: sigla para Service Request

TERCEIRO: significa qualquer pessoa física ou pessoa jurídica que não se configure como Entidade Interessada ou Entidade Usuária, que venha a obter informações através de Entidades Usuárias.

TERMO DE DECLARAÇÕES E COMPROMISSOS: significa o documento elaborado pelo Galgo S.A. com a finalidade de permitir que a Entidade Interessada formalize seu interesse em se integrar ao Sistema Galgo, seguindo as etapas estabelecidas no Manual de Procedimentos para Integração.

TRANSAÇÃO: significa a ação executada pela Entidade Usuária referente a um dos Serviços ou a uma das Funcionalidades disponíveis no Sistema Galgo.

USUÁRIO FINAL: pessoa física vinculada à Entidade Usuária, cadastrada no sistema pelo Usuário Master da Entidade, com permissões atribuídas para acessar o sistema, de acordo com definições internas da Entidade Usuária.

USERID: Identificação do usuário no sistema de atendimento do Service Desk.

USUÁRIO MASTER DA ENTIDADE: pessoa física designada pela Entidade Usuária, responsável pela gestão dos Usuários Finais e Usuários Sistema Externo (cadastro dos usuários, atribuição de permissões, regras de uso e demais atividades relacionadas ao controle de acesso). Possui seis categorias específicas, como forma de segmentar as atividades de gestão dos usuários: Master Entidade, Master Entidade de Negócios, Master Entidade de Segurança, Master do Papel, Master de Negócios do Papel e Master de Segurança do Papel. As definições de cada categoria e regras para a segmentação das atividades estão descritas no Guia do Usuário.

USUÁRIO SISTEMA EXTERNO: usuário que representa um sistema da Entidade Usuária, utilizado para acessar o Sistema Galgo no processo de transferência de informações de forma automática (através de Web Service). Cadastrado pelo Usuário Master da Entidade, com permissões atribuídas para acessar o sistema, de acordo com definições internas da Entidade Usuária.

VENDOR: qualquer pessoa física ou jurídica que preste serviço de desenvolvimento, manutenção e/ou operação de sistemas às Entidades Interessadas ou às Entidades Usuárias, cujas informações transmitidas e/ou armazenadas tenham relação com as informações dos Serviços disponíveis no Sistema Galgo, conforme exposto no Manual de Serviços e Funcionamento Operacional.

WEB SERVICE: solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis. Os Web Services são componentes que permitem às aplicações enviar e receber dados em formato XML.

CAPÍTULO I – SERVICE DESK

Pelo Service Desk os usuários podem abrir ocorrências de Incidentes encontrados nas Transações do Sistema Galgo, tanto no ambiente de homologação quanto no ambiente de produção.

Para dúvidas de negócio, dúvidas sobre a utilização do sistema ou problemas com o próprio Service Desk, entre em contato com a Equipe do Sistema Galgo (vide **Erro! Fonte de referência não encontrada.**).

SEÇÃO I – INFORMAÇÕES DE CONTATO

O contato com o Service Desk pode ser efetuado através dos contatos abaixo:

Canal	Horário de Atendimento	Meio de contato
Atendimento Telefônico ⁽¹⁾	Segunda a Sexta-Feira das 08h às 20h	<i>Telefones: 0800 728 4840 ou (11) 3581-7840 (utilizado somente em caso de Indisponibilidade do 0800)</i>

⁽¹⁾ No atendimento telefônico um analista do Service Desk recebe, qualifica e direciona os Incidentes para a equipe técnica que dá manutenção no sistema, que avaliará e fará a correção no sistema, se aplicável.

SEÇÃO II – ACIONAMENTO DAS EQUIPES DO SISTEMA GALGO

A comunicação com as equipes do Sistema Galgo deverá ser endereçada de acordo com o tipo de suporte necessário.

Os dados dos contatos de cada canal de atendimento estão listados no Anexo I – Contatos do Suporte do Sistema Galgo.

Importante: As equipes do Sistema Galgo não poderão abrir Incidentes em nome dos usuários do sistema.

SUBSEÇÃO I – SUPORTE FUNCIONAL

O suporte funcional tem como objetivo auxiliar os usuários no esclarecimento de dúvidas do sistema, bem como auxiliar o usuário com a navegabilidade, integração e operação.

Equipe Sistema Galgo	Horário de Funcionamento Operacional ⁽¹⁾
Diretoria de Tecnologia	Segunda a Sexta-Feira das 09h às 13h e das 14h às 18h

⁽¹⁾ Considera plantão telefônico em feriados municipais e estaduais.

SUBSEÇÃO II – SUPORTE DE NEGÓCIOS

O suporte de negócios tem como objetivo prestar esclarecimentos conceituais sobre o sistema.

Equipe Sistema Galgo	Horário de Funcionamento Operacional
Diretoria de Negócios	Segunda a Sexta-Feira das 09h às 13h e das 14h às 18h

CAPÍTULO II – ATENDIMENTO

SEÇÃO I – CADASTRO DO USUÁRIO

Ao entrar em contato com o Service Desk pela primeira vez, será necessário informar alguns dados para que seja feito o seu cadastro no sistema do Service Desk. São eles:

- ✓ Nome da Entidade Usuária;
- ✓ E-mail na Entidade Usuária;
- ✓ Nome completo;
- ✓ Departamento;
- ✓ Cargo;
- ✓ Endereço comercial (logradouro, número, cidade, estado, país, CEP);
- ✓ Telefone de contato.

Após a efetivação do cadastro do usuário, será criado um *userid*, de identificação de usuário para o sistema do Service Desk. O padrão para a criação do *userid* está descrito na tabela abaixo:

id	.Entidade Usuária	@sistemagalgo
Nome e Sobrenome do Usuário, separado por . (ponto)	Nome da Entidade em que o usuário trabalha	Identificador padrão para todos os usuários do Sistema Galgo
nome.sobrenome.bancox@sistemagalgo		

SUBSEÇÃO I – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PARA USUÁRIOS CADASTRADOS NO SERVICE DESK

O usuário cadastrado no Service Desk possui permissão para abrir somente ocorrências sobre Incidentes do Sistema Galgo. Seu cadastro pode ser atualizado a qualquer momento e, em caso de inatividade por seis (6) meses, este será excluído da base de dados do Service Desk, sendo necessário um novo cadastro após esse período.

Importante: as Entidades Usuárias devem informar à Equipe de Tecnologia do Sistema Galgo (vide **Erro! Fonte de referência não encontrada.**) quando do desligamento de um f

funcionário para que o usuário seja excluído da base de dados do Service Desk (vide **Erro! Fonte de referência não encontrada.**).

Importante: os atendentes do Service Desk não possuem acesso ao Sistema Galgo e nunca solicitam senhas do Sistema Galgo aos usuários.

Importante: a senha do Sistema Galgo é pessoal e intransferível e não deve ser informada em hipótese alguma a qualquer pessoa. A solicitação de senha ou nova senha do Sistema Galgo pode ser efetuada somente através do próprio Sistema Galgo. Em caso de dúvida, entre em contato com o Master Entidade e/ou Master Entidade de Segurança da sua entidade. Caso você seja o usuário Master Entidade ou Master Entidade de Segurança ou Master Entidade de Negócios da sua entidade, entre em contato com o Suporte Funcional do Sistema Galgo (vide **Erro! Fonte de referência não encontrada.**).

SEÇÃO II – ATENDIMENTO TELEFÔNICO

SUBSEÇÃO I – MENU DE ATENDIMENTO

O atendimento telefônico do Service Desk (vide **Erro! Fonte de referência não encontrada.**) dispõe de um Menu de Atendimento, onde o usuário pode selecionar as opções desejadas de acordo com seu problema ou dúvida, conforme abaixo.

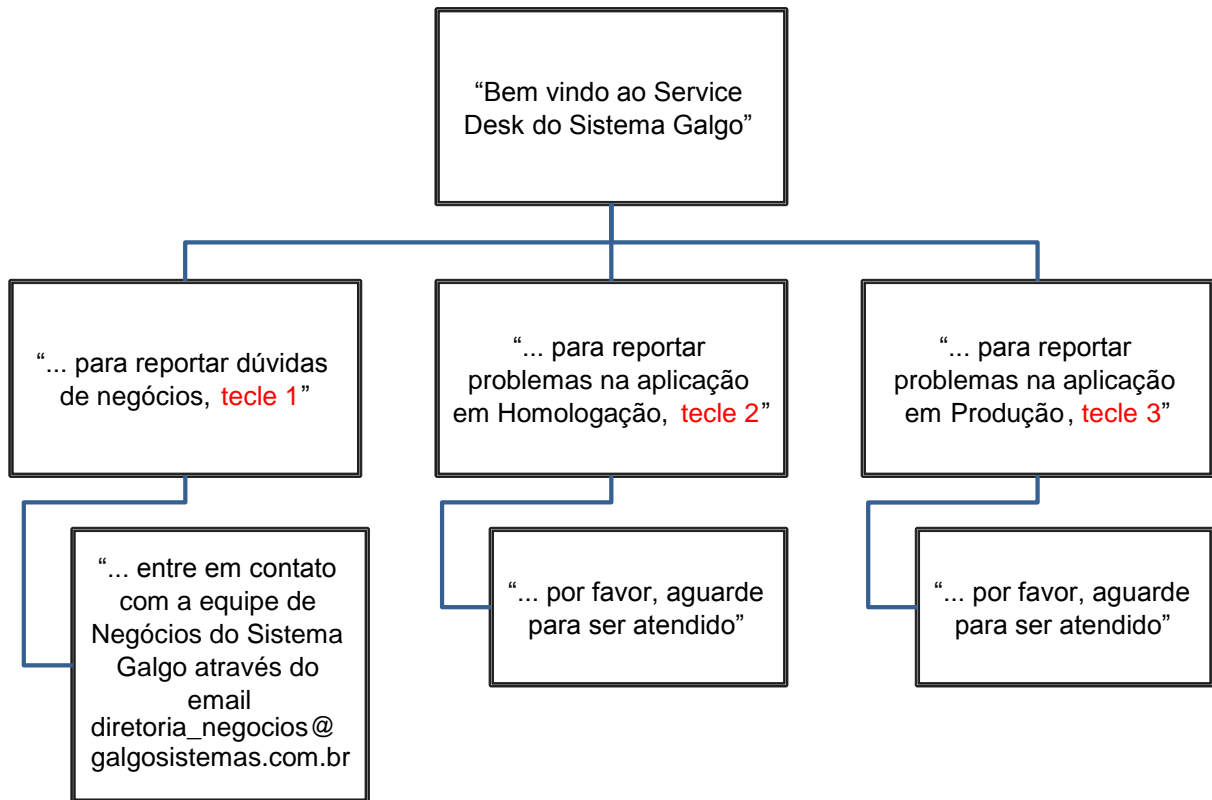


Figura 1 - Diagrama da estrutura de menu do atendimento telefônico

1. Saudação Fora do Horário de Atendimento

Caso o atendimento telefônico receba uma ligação fora do horário de atendimento, será emitida a seguinte saudação:

“Service Desk Sistema Galgo, nosso atendimento é de segunda a sexta, das 08:00 as 20:00. Por favor, retorne a ligação neste período. Obrigado!”

2. Mensagens de Crise

Sempre que houver qualquer situação de Crise, será gravada uma mensagem no atendimento telefônico com intuito de informar a situação aos usuários do Sistema Galgo.

SUBSEÇÃO II – ABERTURA DO INCIDENTE


Ao entrar em contato com o Service Desk, o atendente deverá confirmar os dados do cadastro do usuário. É importante que as informações estejam corretas para que a comunicação entre o usuário e o Service Desk aconteça normalmente. Caso o nome do usuário, e-mail ou da Entidade Usuária tenham letras duplicadas e/ou derivem de língua estrangeira é muito importante soletrar para que o atendente tenha uma clara compreensão e efetue o registro correto dos dados.

Importante: Em uma mesma ligação ao Service Desk o usuário pode reportar mais de uma ocorrência. No entanto, o usuário deve separar as ocorrências em Incidentes distintos, ou seja, cada ocorrência irá gerar um Incidente. Desta forma garante-se que cada Incidente seja tratado de acordo com a severidade atribuída a ele (vide **Erro! Fonte de referência não encontrada.**).

1. Questionamentos do Service Desk

Seguem os questionamentos para abertura de Incidentes:

Pergunta	Resposta
Qual seu nome?	Nome completo do usuário.
Qual sua Entidade?	Nome da Entidade Usuária
Qual o seu login de acesso ao sistema?	Login do usuário utilizado no Sistema Galgo no momento da ocorrência.
Qual a forma de acesso?	Acesso via Portal (Navegador/Browser) ou
	Acesso via Portal com upload ou download de arquivos
	Acesso via Web Service

Pergunta	Resposta
Qual o Menu (Serviço ou Funcionalidade) ou Transação que apresentou erro?	Vide abaixo figura apresentada no Item 2 – Descrição do erro
Se o acesso for pelo Portal ou Upload (Portal): Qual informação aparece para o Sr(a) na barra cinza abaixo do logo do Sistema Galgo?	<p>Informar o texto (caminho) descrito na tela do Portal, conforme figura abaixo:</p> 
Qual o erro encontrado?	Deve conter uma explicação clara e objetiva do problema relatado pelo usuário, e, se for o caso, informar qual o erro que está sendo exibido pelo sistema.

2. Descrição do erro

Ao relatar uma ocorrência para o Service Desk é essencial informar ao atendente em qual item do **menu**, **Transação** e o **detalhe das ações** na tela do sistema em que se verificou a ocorrência. Veja a tela de exemplo abaixo:



Figura 2 – Tela do Sistema Galgo para exemplificar a descrição de uma ocorrência

A tela acima exemplifica a descrição da seguinte ocorrência: “Ao acessar o menu Fundos de Investimento, Transação Alteração e executar a ação de Concluir, o sistema apresenta uma mensagem de erro XXXXX”

3. Finalização do Atendimento

Com a descrição detalhada do erro, o Service Desk poderá atribuir a severidade correta ao Incidente.

Importante: O usuário deve gerar evidências (*prints* de tela do passo a passo executado) das ocorrências e armazená-las; estas podem ser necessárias para a análise e solução do problema pela equipe responsável (vide **Erro! Fonte de referência não encontrada.**).

Quando da conclusão do registro do Incidente pelo Service Desk, é enviado um e-mail automático ao usuário, com as informações abaixo:

Número do Incidente	INxxxxxxxxxx – padrão para número de um Incidente;
Prioridade:	Severidade atribuída ao Incidente.
Descrição da ocorrência:	Detalhamento da ocorrência reportada pelo usuário ao atendente.

Importante: o usuário que não receber o e-mail acima citado deve fazer novo contato com o Service Desk (vide **Erro! Fonte de referência não encontrada.**) para notificar o não recebimento do e-mail.

SEÇÃO III – COMUNICAÇÃO ENTRE O SERVICE DESK E O USUÁRIO

Além do e-mail acima citado, o usuário que registrou a ocorrência junto ao Service Desk pode receber outros e-mails, conforme situações descritas abaixo. Os e-mails podem ter como origem:

1º nível de suporte: representa a equipe do Service Desk responsável pelo atendimento inicial ao usuário, que registra os Incidentes, categoriza-os e informa sobre a solução ou encerramento dos mesmos (vide quadro abaixo).

2º nível de suporte: representa a equipe responsável pela análise e solução do Incidente registrado. Pode solicitar informações complementares aos usuários que informaram os Incidentes..

Origem do E-mail	Tipo de E-mail	Objetivo do E-mail
------------------	----------------	--------------------

Origem do E-mail	Tipo de E-mail	Objetivo do E-mail
1º nível de suporte	Confirmação do registro do Incidente	<p>Informar o detalhamento do Incidente aberto.</p> <p>INxxxxxxx – Incidente</p> <p>Envio do e-mail obrigatório</p>
2º nível de suporte	Solicitação de informações complementares	<p>Solicitar evidências do erro ao usuário, para complementar a descrição do Incidente.</p> <p>O usuário deve responder ao e-mail em 2 dias úteis. Após este prazo, se o e-mail não for respondido, o Incidente é encerrado.</p> <p>Envio do e-mail opcional, somente se necessárias informações complementares.</p>
2º nível de suporte	Abertura de um Problema	<p>Informar quando um Incidente recebeu uma Solução de Contorno e virou um Problema.</p> <p>PRxxxxxxx – Problema</p> <p>Envio do e-mail circunstancial, somente para Incidente não resolvido.</p>
2º nível de suporte	Encerramento do Problema	<p>Informar que o Problema foi solucionado.</p> <p>Envio de e-mail circunstancial, somente para Problema resolvido.</p>

Origem do E-mail	Tipo de E-mail	Objetivo do E-mail
1º nível de suporte	Resolução do Incidente	<p>Informar que o Incidente foi resolvido e qual a solução encontrada. O usuário tem o prazo de 5 dias corridos para testar a solução. No caso da solução não atender adequadamente ao usuário ou a correção não atender à ocorrência, o usuário deve reabrir o Incidente, com novo contrato ao Service Desk. Após este prazo, o Incidente é encerrado.</p> <p><i>Envio de e-mail obrigatório</i></p>
1º nível de suporte	Encerramento do Incidente	<p>Informar que o Incidente foi encerrado. Neste caso não é possível reabrir o Incidente.</p> <p><i>Envio de e-mail obrigatório</i></p>

Os e-mails enviados pelo Service Desk possuem padrão para os assuntos, conforme exemplos seguintes:

- O Incidente IN2244567 foi aberto por [IBMOPNSRPT]
- O Problema PR1235697 foi aberto por [IBMOPNSRPT]

Importante: os e-mails enviados também apresentam remetentes específicos. O usuário deve solicitar à sua área de tecnologia a liberação nos firewalls ou no *antispam* os endereços de e-mail do Service Desk.

1º nível de suporte: e-mail ismbr@br.ibm.com

2º nível de suporte: e-mail amsgalgo@br.ibm.com

SEÇÃO IV – SEVERIDADE DE UM INCIDENTE

Quando um Incidente é aberto, este recebe uma indicação de severidade. Os prazos são verificados de acordo com o tipo de Incidente (aplicação ou infraestrutura) e sua severidade, conforme descrito nas tabelas abaixo:

Tabela de Severidades para Incidentes do Sistema Galgo						
Severidade	Definição	Ambiente	SLA	Atendimento (1)	Prazo para Notificação (2)	Prazo para Resolução (3)
1	Será atribuída sempre que uma Função Crítica sujeita a multa pelos Órgãos Reguladores estiver inoperante no ambiente de produção, impossibilitando o usuário de completar a sua operação.	Produção	95%	1 hora útil	2 horas úteis	4 horas úteis
2	Será atribuída sempre que uma Função Crítica não sujeita a multa pelos Órgãos Reguladores estiver inoperante no ambiente de produção, impossibilitando o usuário de completar a sua operação.	Produção	95%	1 hora útil	2 horas úteis	12 horas úteis
3	Será atribuída sempre que uma Função Crítica sujeita ou não a multa pelos Órgãos Reguladores estiver operante ou intermitente, mas apresentando erro ou Falha.	Produção	95%	2 horas úteis	-	24 horas úteis
4	Será atribuída sempre que uma Função Não Crítica estiver apresentando erro ou Falha. Será atribuída também para todos os incidentes de Homologação.	Produção Homologação	90%	4 horas úteis	-	40 horas úteis

(1) Prazo para Atendimento é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk e o instante em que o Incidente é designado a uma equipe técnica que dá manutenção no sistema, descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura.

(2) Prazo para Notificação é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk e o instante em que a equipe de tecnologia da Galgo Sistemas de Informações S.A. é comunicada, por e-mail, SMS ou telefone, descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura. Este prazo inclui o Prazo para Atendimento.

(3) Prazo para Resolução é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk até a sua resolução, descontando possíveis paradas para aguardar o retorno do usuário, ou, para aguardar a próxima Janela de Manutenção do Sistema, e também descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura. A solução pode ser de contorno ou definitiva. Este prazo inclui os Prazos de Atendimento e Notificação.

Tabela de Severidades para Incidentes da Infraestrutura que suporta o Sistema Galgo						
Severidade	Definição	Ambiente	SLA	Atendimento (1)	Prazo para Notificação (2)	Prazo para Resolução (3)
1	Será atribuída sempre que uma Função Crítica sujeita a multa pelos Órgãos Reguladores estiver inoperante no ambiente de produção, impossibilitando o usuário de completar a sua operação.	Produção	95%	1 hora útil	2 horas úteis	4 horas úteis
2	Será atribuída sempre que uma Função Crítica não sujeita a multa pelos Órgãos Reguladores estiver inoperante no ambiente de produção, impossibilitando o usuário de completar a sua operação.	Produção	95%	1 hora útil	-	4 horas úteis

Tabela de Severidades para Incidentes da Infraestrutura que suporta o Sistema Galgo						
Severidade	Definição	Ambiente	SLA	Atendimento ⁽¹⁾	Prazo para Notificação ⁽²⁾	Prazo para Resolução ⁽³⁾
3	Será atribuída sempre que uma Função Crítica sujeita ou não a multa pelos Órgãos Reguladores estiver operante ou intermitente, mas apresentando erro ou Falha.	Produção	95%	2 horas úteis	-	8 horas úteis
4	Será atribuída sempre que uma Função Não Crítica estiver apresentando erro ou Falha. Será atribuída também para todos os incidentes de Homologação.	Produção Homologação	90%	4 horas úteis	-	24 horas úteis

⁽¹⁾ Prazo para Atendimento é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk e o instante em que o Incidente é designado a uma equipe técnica que dá manutenção no sistema, descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura.

⁽²⁾ Prazo para Notificação é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk e o instante em que a equipe de tecnologia da Galgo Sistemas de Informações S.A. é comunicada, por e-mail, SMS ou telefone, descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura. Este prazo inclui o Prazo para Atendimento.

⁽³⁾ Prazo para Resolução é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk até o instante em que a Função afetada está operacional, descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura. A solução pode ser de contorno ou definitiva. Este prazo inclui os Prazos de Atendimento e Notificação.

SEÇÃO V – DISPONIBILIDADE DO SISTEMA

O Sistema Galgo possui horário de funcionamento e disponibilidade conforme apresentado abaixo:

HORÁRIO DE COBERTURA DO SISTEMA

Frente	Horário de Cobertura	Disponibilidade
Operação	24 x 5 (Das 0h de segunda-feira às 23h59min de sexta-feira)	99% ⁽¹⁾⁽²⁾

(1) Disponibilidade é o percentual de tempo que o Sistema Galgo tem o compromisso de estar acessível, dentro de seu horário de cobertura. Seu cálculo é realizado com base no total de horas úteis do mês.

(2) Para as entidades que se comunicam com o Sistema Galgo através de Web Service, informamos que não é necessário desligar seus serviços fora do horário de cobertura do Sistema, porém, cada entidade deve possuir um controle interno para envio e validação do processamento das informações.

A correção de Incidentes no Sistema Galgo é realizada fora do horário de cobertura, ou seja, na Janela de Manutenção.

ANEXO I – CONTATOS DO SUPORTE DO SISTEMA GALGO

A tabela abaixo apresenta os dados de contato para as Entidades Usuárias acessarem os canais de suporte do Sistema Galgo.

Canal	Telefones	E-mail
Suporte Funcional	(11) 3036-2518 (11) 3036-2515 (11) 3036-2514 (11) 3036-2513 (11) 3036-2511	diretoria_tecnologia@galgosistemas.com.br
Suporte de Negócios	(11) 3036-2505 (11) 3036-2506 (11) 3036-2507 (11) 3036-2510 (11) 3036-2517	diretoria_negocios@galgosistemas.com.br
Service Desk	0800-728-4840 (11) 3581-7840 ⁽¹⁾	Não se aplica

⁽¹⁾ utilizado somente no caso de indisponibilidade do 0800.