

**NSSA
 Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 1 / 8
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0001
 Data Elaboração: 07/11/2019

PROCESSO:
ITSM ABERTURA TAREFA (REQ/INC)

Versão:
0.1

OBJETIVO

Orientar as pessoas “responsáveis” pela abertura de tarefa do S4SP – Sistema de Gestão da Saúde através da ferramenta de gestão de serviços de TI, ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, de como fazer.

EXECUTANTE

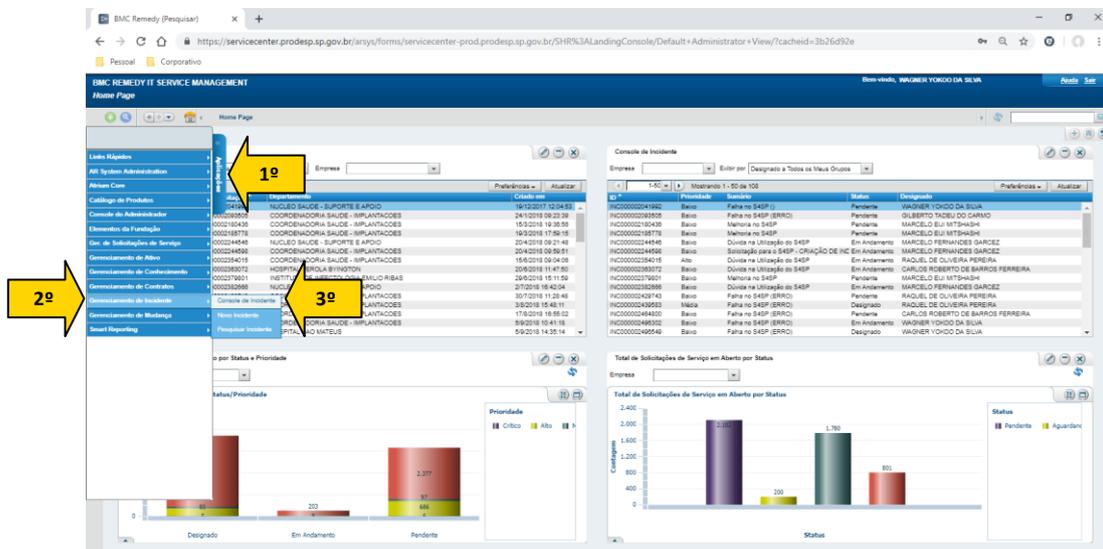
Usuários (técnicos) que utilizam o S4SP – Sistema de Gestão da Saúde e que possuem perfil de solucionador no sistema ITSM – Gerenciamento de Serviços de TI.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Equipamento Desktop com acesso a Internet, Java 1.6.45 (32 e/ou 64 bits), acesso a Internet e/ou Link Intragov e login de acesso ao ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI através do link “<https://servicecenter.prodesp.sp.gov.br/arsys>”.

PRINCIPAIS PASSOS (somente para quem tem perfil de solucionador)

- Efetuar login no ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI;
- Na tela principal, conforme imagem a seguir:



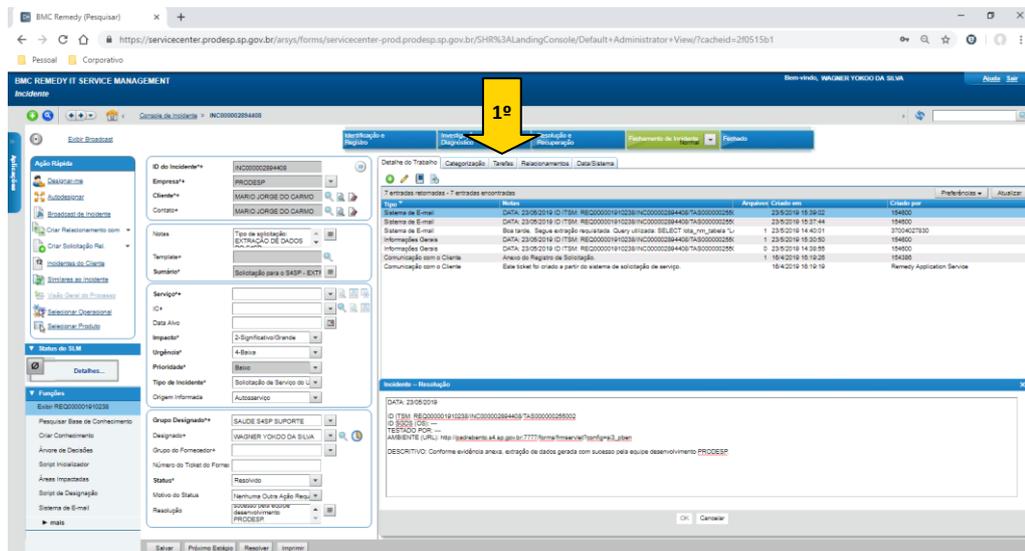
ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 2 / 8
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0001
 Data Elaboração: 07/11/2019

1º	Clicar no menu suspenso “ Aplicações ” na figura anterior e localizar o item “ Gerenciamento de Incidente ”.
2º	Posicionar o mouse no item “ Gerenciamento de Incidentes ” na figura anterior, será aberto um submenu.
3º	Clicar no item em “ Console de Incidente ” na figura anterior.

- Após realizar todas os passos do processo de tratativa da Requisição “REQ”/Incidente “INC”/Chamado e identificado que é necessário abrir uma Tarefa “TAS”.
- Na tela de tratativa de incidente, conforme imagem a seguir:



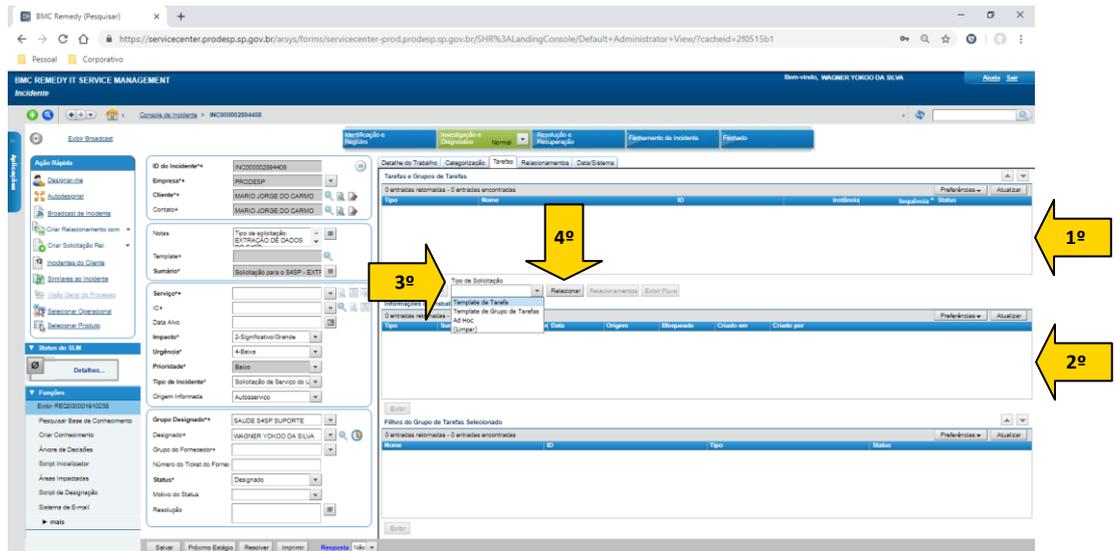
1º	Clicar na aba “ Tarefas ” para exibir as informações de interação com os possíveis solucionadores “ Equipe de Desenvolvimento ”.
-----------	--

- Ao clicar na aba tarefa será carregada a tela de tratativa e interação das tarefas conforme imagem a seguir:

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 3 / 8
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0001
 Data Elaboração: 07/11/2019



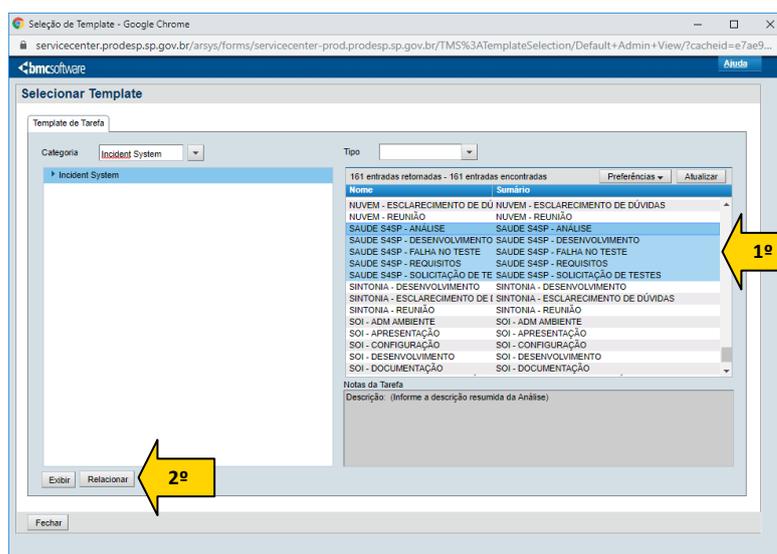
	Nesta área é onde o sistema lista as tarefas abertas.
	Nesta área é onde o sistema exibe as interações da tarefa listada na área do 1º (primeiro) item.
	Ao clicar no dropdown no item “ Tipo de Solicitação ”, serão listados os tipos de tarefas e sempre deve ser utilizada a opção “ Template de Tarefa ”.
	Selecionando a opção anterior “Template de Tarefa”, basta clicar no botão “ Relacionar ”.

- Ao clicar no botão “Relacionar” será aberta a uma janela com as opções de tarefas disponíveis no sistema ITSM.
- Será necessário navegar no conteúdo listado até encontrar as tarefas referentes ao Sistema S4SP (para facilitar todas iniciam com o texto “**SAUDE S4SP -** ”), conforme imagem a seguir:

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 4 / 8
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0001
 Data Elaboração: 07/11/2019



1º

Como mencionado anteriormente, devem ser localizadas aquelas que iniciam com "SAUDE S4SP -". A seguir, breve explicativo de quando utilizar cada tipo de tarefa:

- **ANALISE** → essa tarefa deve ser aberta quando o solucionador, após teste de reprodução do problema (desde que o solicitante tenha anexado o passo a passo modelo "**ITSM/SGDS Abertura de Chamados**" disponível na WIKI) no ambiente de protótipo do fornecedor "Incor", não conseguir reproduzir o problema relatado e/ou estiver com dúvidas no teste;
- **DESENVOLVIMENTO** → essa tarefa deve ser aberta, quando o solucionador após teste de reprodução do problema (desde que o solicitante tenha anexado o passo a passo modelo "**ITSM/SGDS Abertura de Chamados**" disponível na WIKI) no ambiente de protótipo do fornecedor "Incor", conseguir reproduzir o problema relatado e/ou após análise/solicitação da equipe de desenvolvimento;
- **FALHA NO TESTE** → essa tarefa deve ser aberta quando, após teste baseado no passo a passo inserido pelo solicitante na abertura da requisição "REQ"/chamado da possível solução do problema liberada pela equipe de desenvolvimento no ambiente de protótipo do fornecedor "Incor", o problema original permanece e/ou é gerado outro problema;
- **REQUISITOS** → essa tarefa não deve ser aberta por nós (equipe suporte), pois ela é gerada pelo fornecedor "Incor" através do documento "RSE";

ELABORADO POR:

Wagner Yokoo Silva

VERIFICADO POR:

Marcelo Eiji Mitshashi

APROVADO POR:

Marcelo Fernandes Garcez

**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 5 / 8
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0001
 Data Elaboração: 07/11/2019

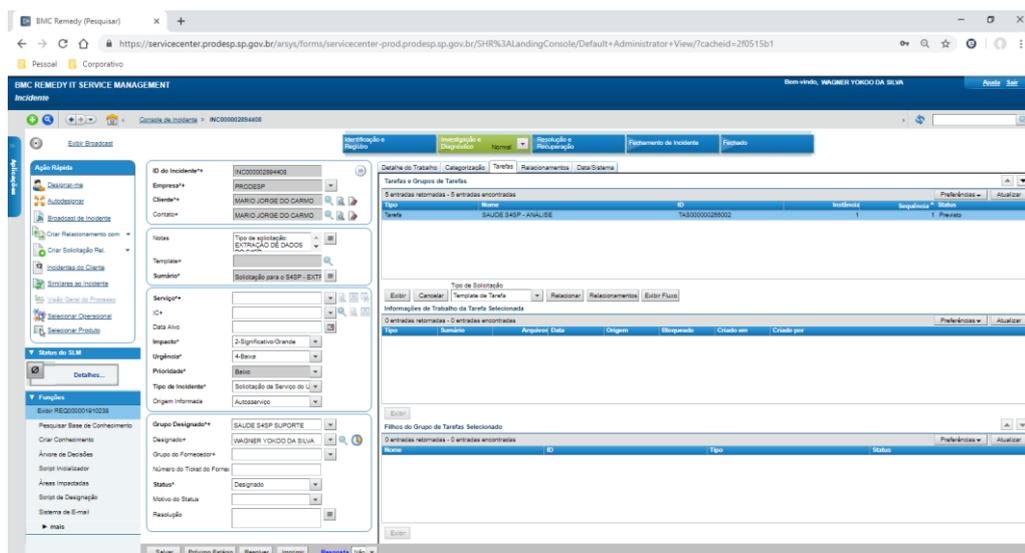
- SOLICITAÇÃO DE TESTE** → essa tarefa deve ser aberta quando, após a possível solução liberada pela equipe de desenvolvimento haver obtido sucesso no teste de reprodução do problema baseado no passo a passo inserido pelo solicitante na abertura da requisição "REQ"/chamado no ambiente de protótipo do fornecedor "Incor" e sua aplicação no ambiente de produção, houver a necessidade de validá-la com o solicitante. Neste caso é aberta a tarefa para equipe de Outsourcing.

Lembro que a cada teste deve ser gerada documentação que evidencie o mesmo, seja solução parcial/definitiva ou falha, e a mesma deve ser anexada na Tarefa "TAS"/Incidente "INC", além de informar o status na aba "Detalhe do Trabalho"/campo "Adicionar Informações de Trabalho", marcando o campo "Exibir Acesso" como público para que o solicitante tenha na requisição "REQ" a posição atual/status da tratativa do problema.



Após marcar a opção de tarefa que mais se encaixe, basta clicar no botão relacionar que o sistema de chamados ITSM irá gerar um numero de tarefa "TAS".

- Após realizar o passo descrito acima, o sistema gera a tarefa "TAS" e o ID da mesma, conforme imagem a seguir:

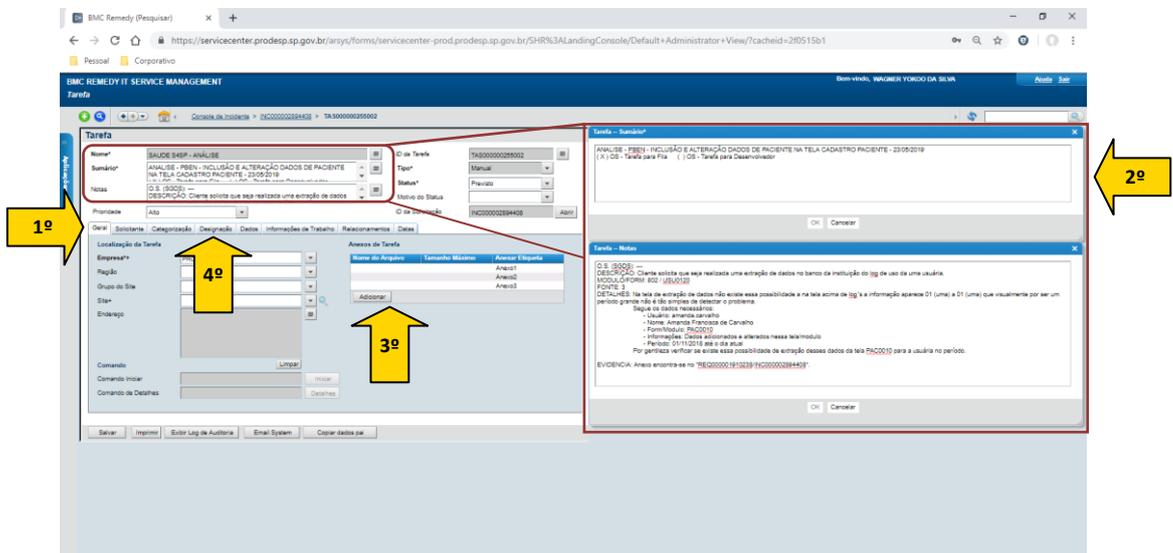


NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 6 / 8
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0001
 Data Elaboração: 07/11/2019

 Realizar um duplo clique na tarefa "TAS" para editar a mesma.

- Após realizar o duplo clique na tarefa "TAS", será aberta a janela conforme imagem a seguir:



 A janela é carregada na aba "Geral", que será utilizada somente para anexar evidências como veremos a seguir.

 No bloco de dados da tarefa, nos campos "Sumário" e "Notas", ao clicar no ícone , o campo será expandido, tornando mais confortável a digitação:

Importante seguir o padrão de carimbos que se encontra na WIKI em:

ITSM/SGDS Carimbo Status dos Chamados

http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:templa-te-matriz_sistemas_de_chamados_v1.2.xlsx

Para o campo "Sumário" seguir a regra conforme texto a seguir:

- Para "ANALISE":
ANALISE - (SIGLA INSTITUICAO) - (PROBLEMA EM 2 ou 3 PALAVRAS (FORM)) - (DATA ABERTURA TAREFA)
 () OS - Tarefa para Fila () OS - Tarefa para Desenvolvedor
- Para "DESENVOLVIMENTO":
DESENVOLVIMENTO - (SIGLA INSTITUICAO) - (OS ou PROBLEMA EM 2 ou 3 PALAVRAS (FORM)) - (DATA ABERTURA TAREFA)
- Para "FALHA NO TESTE":
FALHA NO TESTE - (SIGLA INSTITUICAO) - (OS ou PROBLEMA EM 2 ou 3 PALAVRAS (FORM)) - (DATA ABERTURA TAREFA)

Para o campo "Notas" segue a estrutura básica para todos os tipos de tarefa, adequando o conteúdo à solicitação:

O.S. (SGDS): (informar se já existir)

DESCRIÇÃO: (informar de forma resumida a solicitação, para que seja retornado a necessidade ou não de abertura da OS ou esclarecimento da dúvida)

ELABORADO POR:
 Wagner Yokoo Silva

VERIFICADO POR:
 Marcelo Eiji Mitshashi

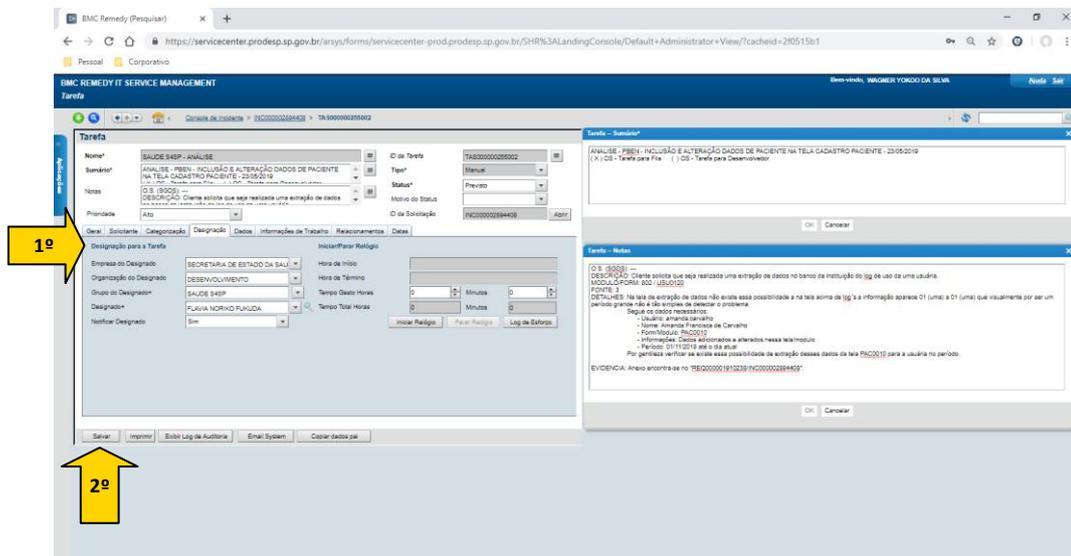
APROVADO POR:
 Marcelo Fernandes Garcez

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 7 / 8
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0001
 Data Elaboração: 07/11/2019

	<p> MODULO/FORM: (informar se fizer parte da solicitação) FONTE: (informar se fizer parte da solicitação) DETALHES: (informar se houver necessidade) EVIDENCIA: Anexo com teste realizado encontra-se no "REQ/INC" (Inserir os arquivos de EVIDENCIA no "INCIDENTE" na aba 'DETALHE DO TRABALHO' marcando como PUBLICA) </p>
	Os demais campos não deverão ser modificados.
	<p>Como mencionado anteriormente na aba "Geral", vamos utilizar o campo "Anexo da Tarefa", para como o próprio nome sugere, anexar evidência no template (modelo), disponível na WIKI:</p> <p> ITSM/SGDS Abertura de Chamados http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:template-sigla_hospital-itsm_alpi_id-titulo_ou_erro_v1.1.pptx </p>
	Após preenchimento dos campos seguindo as etapas anteriores, clicar na aba "Designação".

- Após clicar na aba "Designação", será carregada janela conforme imagem a seguir:



	<p>Na aba "Designação", no bloco de dados "Designação para a Tarefa", só serão preenchidos os campos "Organização do Designado", "Grupo do Designado+" e "Designado+".</p> <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização do Designado → deverá ser preenchido com o valor
---	---

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

NSSA Núcleo Saúde Suporte e Apoio	Página(s):	8 / 8
	Código:	NSSA_S4-ITSMT-0001
	Data Elaboração:	07/11/2019

	correspondente à equipe que atuará na tarefa (por exemplo "Desenvolvimento" ou "Outsourcing", etc.);
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo do Designado+ → deverá ser preenchido com o valor correspondente ao grupo que cuida de determinado produto dentro da equipe que vai atuar na tarefa (por exemplo "Saude S4SP" ou "Saúde Sigh-Lab", etc.) • Designado+ → deverá ser preenchido com o valor correspondente ao possível solucionador (nome) na lista do grupo de determinado produto dentro da equipe que vai atuar na tarefa (por exemplo um desenvolvedor, um analista, etc.)
	Após designar a tarefa ao possível solucionador da requisição "REQ"/ incidente "INC"/chamado, basta clicar no botão "Salvar" para que a mesma seja submetida e entre no fluxo de atendimento da respectiva equipe ao qual o solucionador faz parte.

- Após realizar os passos anteriores, basta aguardar a conclusão da tarefa para dar continuidade no processo de atendimento a requisição "REQ"/ incidente "INC"/ chamado.

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--