

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	Coordenação  eproc	Execução  GOVSC SECRETARIA PLANEJAMENTO
---	-------------------------------------	--	---

Processo Gerenciar chamados de suporte, sustentação e manutenção corretiva.			
Versão 01/2024	Data de Emissão 04/09/2024	Macroprocesso (Governo de SC) Gerência do Sistema SC Saúde	Macroprocesso (DPSS/SEA) Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Objetivo do processo

O processo de gerenciar chamados de suporte, sustentação e manutenção corretiva tem como objetivo o controle e gerenciamento dos chamados do sistema do plano de saúde, que incluem: Atividades de monitoramento do(s) servidor(es) de aplicação dos ambientes de produção e homologação abrangendo:

SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

- a. Atividades de monitoramento de disponibilidade dos serviços dos servidores de aplicação;
 - b. Atividades de monitoramento de disponibilidade de disco;
 - c. Atividades de monitoramento e análise da carga de utilização (desempenho) dos servidores de aplicação;
 - d. Atividades de análise de logs dos servidores de aplicação;
 - e. Atividades de análise de logs do sistema operacional dos servidores;
2. Manutenções preventivas com o propósito de evitar erros, sejam eles de projeto, de codificação ou de configuração, potenciais causadores de INCIDENTES DE PRODUÇÃO;

3. Investigação, Análise, Gestão e Tratamento de INCIDENTES DE PRODUÇÃO, com o diagnóstico das causas e restabelecimento do serviço de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;

4. Atividades de controle do versionamento de fontes, bem como atualização dos repositórios de fontes e de artefatos de documentação;

5. Atividades relacionadas ao deploy da aplicação e manutenção de versão nos ambientes de produção e homologação da CONTRATANTE;

6. Atividades relacionadas ao desenvolvimento e repasse para equipe própria da CONTRATANTE de scripts para manutenção do Banco de dados;

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

1. Investigação, Análise, Gestão e Tratamento de Defeitos no funcionamento da solução, com o diagnóstico das causas e restabelecimento do funcionamento esperado de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO AO CONTRATANTE

1. Atendimento e suporte via telefone e por meio de ferramentas de comunicação online à equipe de suporte da CONTRATANTE, com o objetivo de atender as demandas relativas aos INCIDENTES DE PRODUÇÃO, dirimir dúvidas operacionais, configuração de parâmetros e dar orientação na adequada utilização da solução;

2. Registro e repasse para equipe de SUSTENTAÇÃO e/ou MANUTENÇÃO CORRETIVA para as demandas que necessitem de atendimento mais especializado sob a ótica das regras de negócio, configurações específicas ou ainda análise, diagnóstico e tratamento de INCIDENTES DE PRODUÇÃO com maior criticidade que demandem acesso ao código-fonte.

3. Informe para a CONTRATANTE sobre os chamados em andamento, em especial sobre prazos de solução de contorno e solução definitiva.

Informações complementares

17.1 – As empresas que não cumprirem as normas de licitação e as obrigações contratuais assumidas estarão sujeitas as sanções e penalidades estabelecidas no Edital, na Lei Federal no 8.666/1993, Lei Federal no 10.520/2002 e no Decreto Estadual no 2.617/2009, quais sejam:

I – Advertência:

A advertência é a sanção por escrito, emitida pela Administração, quando a contratada descumprir qualquer obrigação.

II – Multa:

a) 0,33% por dia de atraso na entrega do objeto ou execução do serviço, calculado sobre o valor correspondente a parte inadimplente, até o limite de 9,9%;

b) 10% em caso da não entrega do objeto, não execução do serviço ou rescisão contratual, por culpa da contratada, calculado sobre a parte inadimplente;

c) de até 20% (vinte por cento) calculado sobre o valor do contrato, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega;

Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Gerente do Sistema SC Saúde	GESIS	3664-5079	gesis@sea.sc.gov.br

Interessados

- Diretoria do Plano de Saúde
- GESIS
- Empresa terceirizada
- Servidores estaduais
- EPROC

Atores envolvidos

- Áreas solicitantes (DPSS, Empresa terceirizada de gestão e rede)
- GESIS
- Empresa terceirizada de gestão de TI

Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- JIRA
- Sistemas do Plano de Saúde (Portal SC Saúde, Portal Admin, Credencia, RB-Relacionamento com Beneficiário, Aplicativos IOS e Android, Site).

Parâmetros SGPE

<i>Assunto</i>	<i>Classe</i>	<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
N/A	N/A	N/A

Legislação, normativas e outras referências

- TERMO DE RETIFICAÇÃO N° 01 DO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 0033/2021. Processo nº SEA 6564/2020.

Indicadores de performance

- SLA - *Service Level Agreement* / Tempo de atendimento.

Definições

- SEA - Secretaria do Estado de Administração;
- DPSS - Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores;
- EPROC - Escritório de Processos.

DIAGRAMA DO PROCESSO

<https://modeler.camunda.io/share/a4da3b5e-467e-43b6-b150-3d1bda157aa2>

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividades descritas no diagrama do processo.

HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2024	Mateus Espíndola	04/09/2024	Elaboração do documento – Instrução de Trabalho do processo “Gerenciar chamados

			de suporte, sustentação e manutenção corretiva”
--	--	--	---



Assinaturas do documento



Código para verificação: **E13A76YT**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **MATEUS PERES ESPINDOLA** (CPF: 094.XXX.289-XX) em 12/09/2024 às 08:19:21
Emitido por: "AC Final do Governo Federal do Brasil v1", emitido em 11/12/2023 - 14:12:54 e válido até 10/12/2024 - 14:12:54.
(Assinatura Gov.br)

✓ **MARILVAN CORTESE** (CPF: 629.XXX.400-XX) em 02/10/2024 às 18:41:41
Emitido por: "SGP-e", emitido em 09/07/2018 - 16:11:56 e válido até 09/07/2118 - 16:11:56.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMTI3NjlfMTI4ODNfMjAyNF9FMTNBNzZZVA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00012769/2024** e o código **E13A76YT** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.