

CADS – IT MANAGEMENT (ITM)

Cadastro Mestre de Serviços (CMS)

Versão 2.1



As informações contidas neste manual, ou, em qualquer documentação da CA&DS_Informática, são confidenciais e representam sigilo comercial com direitos exclusivos da CA&DS_Informática. Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida, distribuída ou transmitida sem autorização prévia por escrito. Este manual está sujeito a alterações sem notificação prévia e não constitui uma obrigação por parte da CA&DS_Informática. O Software descrito neste manual é comercializado sob um contrato de licença, e, só poderá ser utilizado conforme os termos do contrato.

**© CA&DS - Comércio, Assessoria e Desenvolvimento de Sistemas LTDA., 1994 – 2014.
Todos os Direitos Reservados**

Conteúdo

INTRODUÇÃO	- 3 -
CADASTRO MESTRE DE SERVIÇOS (CMS)	- 4 -
PARÂMETROS RELACIONADOS	- 6 -
Divisões	- 6 -
Classe e Tipo de Serviços	- 7 -
Filas para Execução	- 10 -
Nível de Responsabilidade	- 12 -
Listas de Usuários	- 14 -
Tipo de Solicitação	- 17 -
Tipo de Controle	- 18 -
Frequência	- 19 -
Status do Serviço	- 19 -
Código de Ação	- 19 -
Status da Ação	- 19 -
RELACIONAMENTOS ITM	- 21 -
Departamento	- 21 -
Contrato	- 21 -
Projeto	- 21 -
Hardware	- 21 -
DEFININDO UM SERVIÇO PROGRAMADO	- 22 -
Cadastro Mestre de Serviços (CMS)	- 22 -
Ações Relacionadas	- 24 -
Complementando a Documentação do Serviço	- 27 -
Gerando a Solicitação de Serviços	- 27 -
DEFININDO UM SERVIÇO SOLICITADO	- 30 -
Cadastro Mestre de Serviços (CMS)	- 30 -
Ações Relacionadas	- 31 -
Dados Requeridos	- 32 -
Gerando a Solicitação de Serviços	- 33 -
SERVIÇO PARA REFERÊNCIA	- 36 -
Cadastro Mestre de Serviços (CMS)	- 36 -
Exemplo para Utilização	- 37 -
COPIANDO OS DADOS DE UM SERVIÇO	- 38 -
AÇÕES PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	- 39 -
Ação Padrão para Aprovação do Encaminhamento	- 39 -
Ação x Procedimentos	- 41 -
Ação para Aprovação Adicional	- 42 -
Status Positivo e Negativo	- 44 -
Relacionamento ITM	- 46 -
Desativando uma Ação	- 46 -
CONTROLE DE ALTERAÇÕES	- 47 -
Definindo Controles e Componentes	- 47 -
Disponibilizando um Controle para a Ação	- 49 -
PORTFÓLIO DE SERVIÇOS PARA OS USUÁRIOS	- 51 -
Portfólio de Serviços com Base no CMS	- 51 -
Portfólio de Serviços com Base no Parâmetro *NEWRQS	- 52 -
Configurando o Portfólio de Serviços para os Usuários (*NEWRQS)	- 53 -

HISTÓRICO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS.....	- 56 -
PESQUISAS E DOWNLOAD.....	- 57 -
Cadastro Mestre de Serviços (CMS)	- 57 -
Download.....	- 60 -

INTRODUÇÃO

O módulo para controle de serviços do software para Gerenciamento de IT – ITM permite o registro e controle de todos os serviços, planejados e não planejados, executados por TI relacionados com os recursos e sistemas administrados.

Cada serviço poderá ser registrado e relacionado com os documentos de apoio, controles SOX, dados requeridos e ações padrões para execução do serviço.

Rotas de aprovações poderão ser definidas por serviço, bem como, os responsáveis para execução.

Esse manual descreve os principais conceitos e parâmetros para que você possa manter o seu portfólio de serviços da melhor forma possível.

CADASTRO MESTRE DE SERVIÇOS (CMS)

O Cadastro Mestre de Serviços (CMS) permite a criação e manutenção do Portfólio de Serviços relacionados com os recursos e sistemas administrados por TI.



O CMS tem como funcionalidades:

- ✓ Catálogo com todos os serviços disponibilizados e gerenciados por TI.
- ✓ Lista de aprovadores para encaminhamento antes da solicitação de serviços chegar em TI.
- ✓ Listas de responsáveis para monitoramento e nível de responsabilidade para execução.
- ✓ Documentação relacionada para atendimento.
- ✓ Dados requeridos para abertura da solicitação (chamado).
- ✓ Controles SOX relacionados com o Serviço e com as Ações reportadas.
- ✓ Serviços programados para solicitações automáticas (Schedule).
- ✓ Definições de Filas e Prioridades para execução.
- ✓ Ações padronizadas para atendimento com tempos previstos para execução.
- ✓ Ações padronizadas para reporte rápido (Check List).
- ✓ Ações padronizadas para aprovações adicionais durante o atendimento da solicitação.
- ✓ Relacionamento com recursos administrados por TI (Usuários, Hardware, Software, Contratos, Serviços, Documentos e Projetos).
- ✓ Controles de alterações por componente.
- ✓ Relacionamento com Ciclo de Negócios (Serviços entregues por TI x Recursos Relacionados).

Para manutenção do CMS, siga as instruções abaixo:

Serviço	Divisão	Classe	Tipo	Descrição	Data Programada	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Status
JS.0101.001	My IT	Operação	Diária	Backup Diário - AS/400		●	●	●	●	●	●	●	Ativo
JS.0102.001	My IT	Operação	Semanal	Backup Semanal - AS/400		●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0101.001	My IT	Operação	Diária	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	09/12/2013 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0103.001	My IT	Operação	Mensal	Backup Mensal - ERP SIMC/400	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0103.002	My IT	Operação	Mensal	Backup Mensal - Entire System AS/400	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0103.003	My IT	Operação	Mensal	Backup Mensal - Windows	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0103.100	My IT	Operação	Mensal	Fechamento Mensal - ERP SIMC/400	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0103.300	My IT	Operação	Mensal	Corte de Dados Históricos - SINTEL	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0103.301	My IT	Operação	Mensal	Análise Atualizações Automáticas WSUS	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0103.302	My IT	Operação	Mensal	Análise Atualizações Automáticas AVLU	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0104.100	My IT	Operação	Trimestral	Corte de Dados Históricos - ERP SIMC/400	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0104.500	My IT	Operação	Trimestral	Teste de Backup (AS/400 & Win/Servers)	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0290.900	My IT	Chamados	Administração	Acompanhamento dos chamados em aberto	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0390.001	My IT	Documentos	Administração	Revisão das Políticas Globais PCC/Divisão	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo
RA.0690.001	My IT	Usuários	Administração	Reconciliação Trimestral de Usuários Ativos	26/10/2014 07:00	●	●	●	●	●	●	●	Ativo

Clique na opção "Serviços → Cadastro Mestre" na barra de menu superior para abrir a página para manutenção no CMS.

Para que você possa manter o seu portfólio de serviços da melhor forma possível é necessário o entendimento de alguns conceitos do ITM conforme explicado e exemplificado nos próximos tópicos desse manual.

PARÂMETROS RELACIONADOS

O CMS possui vários parâmetros relacionados que afetam diretamente a configuração e controle dos serviços administrados.

É importante que o administrador do CMS entenda cada um desses parâmetros antes de começar a configurar o portfólio de serviços do seu ambiente de TI.

Divisões

Divisões são entidades no ITM que representam uma unidade com recursos e sistemas administrados por TI, como por exemplo, várias empresas de um mesmo grupo, onde cada empresa será representada por uma divisão.

Divisão	Nome
0	Minha Empresa - Divisão Comum
100	Minha Empresa - São Paulo
200	Minha Empresa - Rio de Janeiro

O licenciamento do sistema ITM está atrelado ao número de divisões utilizadas, sendo as mesmas definidas pela CA&DS_Informática no momento da instalação.

No exemplo acima temos duas divisões definidas, 100 e 200, e mais a divisão 0 que é a divisão comum para todo o ambiente.

Todos os parâmetros do ITM relacionados com a divisão possuem o seguinte conceito:

- Se for definido para divisão 0 (comum), poderá ser compartilhado por todas as demais divisões.
- Se for definido para divisão específica, poderá ser utilizado apenas para a divisão definida.

As divisões também são utilizadas na configuração da segurança de acesso do sistema permitindo que os usuários sejam autorizados para cada divisão existente.

No exemplo acima, o usuário "A" poderá ser autorizado apenas para divisão 100, o "B" para a 200 e o "C" para todas.

Cada serviço existente no CMS deverá ser relacionado com uma divisão ou ser comum (0) para que seja utilizado por qualquer divisão.

Classe e Tipo de Serviços

A Classe e Tipo são parâmetros utilizados para agrupar e classificar os serviços executados por TI em dois níveis de hierarquia para que você possa organizar e analisar o CMS de forma estruturada, como por exemplo:

Classe / Tipo / Código Serviço	
01 - Administração e Controle de Rotinas Operacionais (Operação)	
01.01 - Rotinas Diárias (Diária)	
JS.0101.001	Backup Diário - AS/400
JS.0101.002	Backup Diário - Windows
RA.0101.001	Conferência e Preparação de Fitas para Backup
01.02 - Rotinas Semanais (Semana)	
JS.0102.001	Backup Semanal - AS/400
01.03 - Rotinas Mensais (Mensal)	
RA.0103.001	Backup Mensal - ERP AS/400
RA.0103.003	Backup Mensal - Windows
RA.0103.002	Backup Mensal - Entire System AS/400
RA.0103.100	Fechamento Mensal - ERP SIMC/400
RA.0103.300	Corte de Dados Históricos - SINTEL
RA.0103.301	Análise Atualizações Automáticas WSUS
RA.0103.302	Análise Atualizações Automáticas AVLU
01.04 - Rotinas Trimestrais (Trimestral)	
RA.0104.100	Corte de Dados Históricos - ERP SIMC/400
RA.0104.500	Teste de Backup (AS/400 & Win/Servers)

No exemplo acima, para a Classe "01 - Administração e Controle de Rotinas Operacionais", temos 4 Tipos definidos:

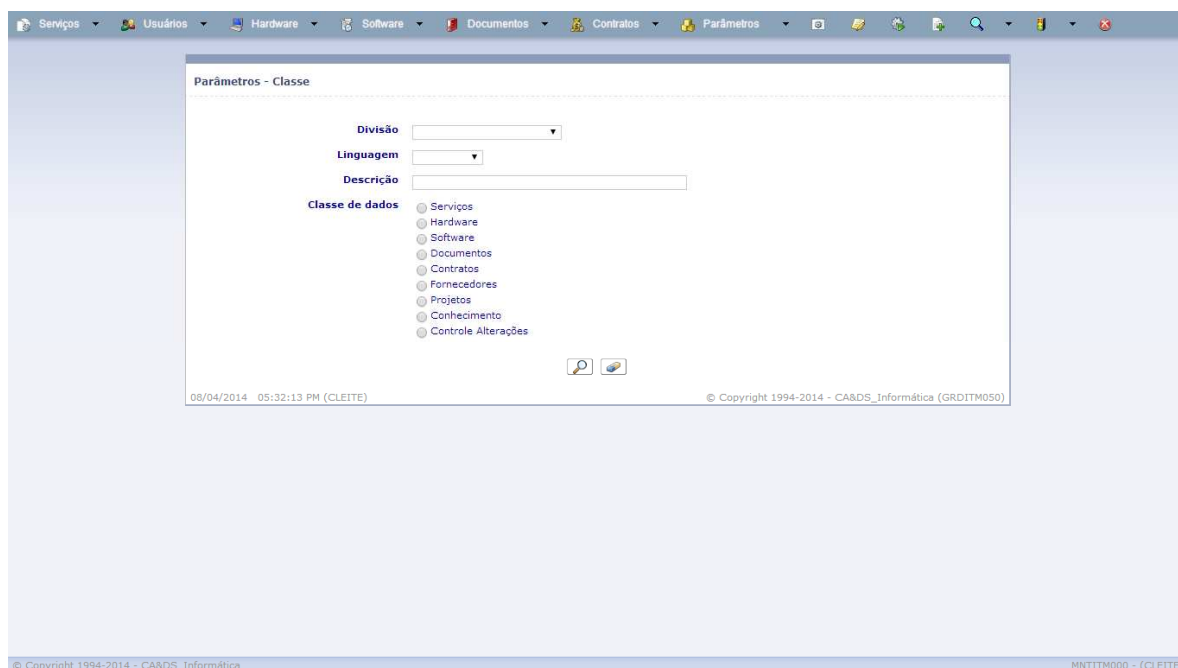
- 01 – Administração e Controle de Rotinas Operacionais
 - – Rotinas Diárias
 - – Rotinas Semanais
 - – Rotinas Mensais
 - – Rotinas Trimestrais

Uma Classe e/ou Tipo poderá ser comum para todas as divisões do sistema ou específica para uma única divisão.

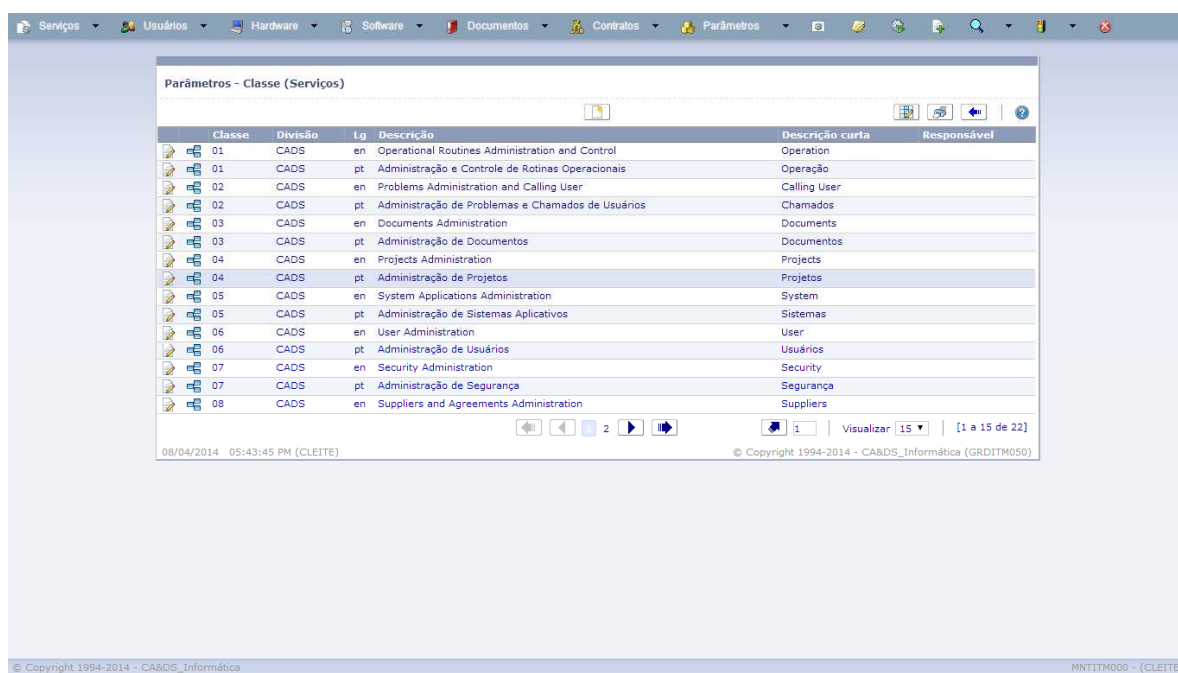
Cada serviço existente no CMS deverá ser relacionado com uma Classe e Tipo para que você possa pesquisar o seu portfólio conforme a estrutura exemplificada acima.


O ITM é instalado com um conjunto definido de Classe/Tipo, devendo o administrador do CMS revisar e complementar os parâmetros conforme as necessidades do seu ambiente de TI.

Para manutenção do parâmetro Classe/Tipo, siga as instruções abaixo:



Clique na opção "Parâmetros → Classe e Tipo" na barra de menu superior para abrir a página para manutenção no parâmetro Classe e selecione a "Classe de dados" "Serviço".



Para acessar os tipos relacionados com uma determinada classe, clique no botão  para a linha da classe desejada.

Serviços | Usuários | Hardware | Software | Documentos | Contratos | Parâmetros

01: Administração e Controle de Rotinas Operacionais

Parâmetros - Tipo (Serviços)

	Tipo	Divisão	Lg	Descrição	Descrição curta	Responsável
1	01.01	CADS	en	Daily Routines	Daily	
2	01.01	CADS	pt	Rotinas Diárias	Diária	
3	01.02	CADS	en	Weekly Routines	Weekly	
4	01.02	CADS	pt	Rotinas Semanais	Semanal	
5	01.03	CADS	en	Monthly Routines	Monthly	
6	01.03	CADS	pt	Rotinas Mensais	Mensal	
7	01.04	CADS	en	Quarterly Routines	Quarterly	
8	01.04	CADS	pt	Rotinas Trimestrais	Trimestral	
9	01.05	CADS	en	Semester Routines	Semester	
10	01.05	CADS	pt	Rotinas Semestrais	Semestral	
11	01.06	CADS	en	Annually Routines	Annually	
12	01.06	CADS	pt	Rotinas Anuais	Anual	

Visualizar 12 [1 a 12 de 16]

08/04/2014 05:45:32 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM051) MNTITM000 - (CLEITE)

Nota:

- Defina cada Classe/Tipo para a divisão desejada ou deixe a divisão comum (0) quando o parâmetro puder ser utilizado por qualquer divisão.
- Utilize o campo "Descrição curta" para definir uma descrição abreviada que deverá ser exibida nos formulários de consulta com múltiplos registros.
- Defina o parâmetro para cada idioma em que o mesmo poderá ser utilizado.
- Utilize o "Responsável" para o Tipo quando desejar que uma solicitação de serviços, relacionada com o mesmo, seja encerrada por um usuário específico do sistema.

Filas para Execução

As solicitações de serviços (Chamados) geradas com base no CMS serão encaminhadas aos responsáveis e direcionadas em "Filas" para execução com prioridades definidas pelo administrador do ITM:

Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Tipo	Data Solicitada	Rqs Pty	Início Estimado	Término Estimado	LR	Usuário	Status
Crítica												
		201301132	Auditoria SOX - FY14 Q2	My IT	Diversos	03/09/2013					MGIANOLLA	Atendimento
		201301376	LOG de segurança de acesso do ERP	My IT	Diversos	21/10/2013					CSVUSER	Aguardando
		201300837	Projeto Reativar MRP	My IT	Diversos	31/12/2013					HSCSWARZ	Aguardando
		201301315	Corte dos Dados Históricos ERP SIMC/400	My IT	Diversos	05/10/2013					CSVUSER	Aguardando
		201301350	Atualização das horas frozen	My IT	Manutenção	15/10/2013					AGONCALVES	Aguardando
	M	201301306	Alteração de Autoridades	My IT	Diversos	10/10/2013	M				NTA MPAIVA	Aguardando
Normal												
		201301021	Teste DRP - SERVIDOR10 (SQL) e SERVIDOR9 (EDI)	My IT	Diversos	30/09/2013					CLEITE	Aguardando
		201301022	Teste DRP - AS/400	My IT	Diversos	30/09/2013					CLEITE	Aguardando
		201301353	Acesso a consulta de lotes por número de corrida	My IT	Diversos	15/10/2013					FSILVA1	Atendimento
	M	201300108	Falha para gerar o Daily Cost automaticamente	My IT	Diversos	22/01/2013	M				MGIANOLLA	Programação
	M	201300221	Inventário de MP	My IT	Diversos	18/03/2013	M				MGIANOLLA	Atendimento
Programada												
		201101342	WebFocos Project - Division IT	My IT	Desenvolvimento	29/10/2011		05/12/2011	09/12/2011		CLEITE	Atendimento
		201201478	Atualização contas do portal John Deere	My IT	Diversos	30/12/2012					CLEITE	Atendimento
	010 A	201400002	Alteração na tela de custo	My IT	Desenvolvimento	26/02/2014	A	17/02/2014	21/02/2014		ITM MGIANOLLA	Aguardando
	100 A	201301272	Condição de pagamento	My IT	Manutenção	29/09/2013	A				SYA PSANTOS	Aguardando
	900 B	201301387	Manutenção - ERP SIMC/400	My IT	Manutenção						ITM CLEITE	Programação

No exemplo acima as solicitações de serviços estão direcionadas em três filas para execução:

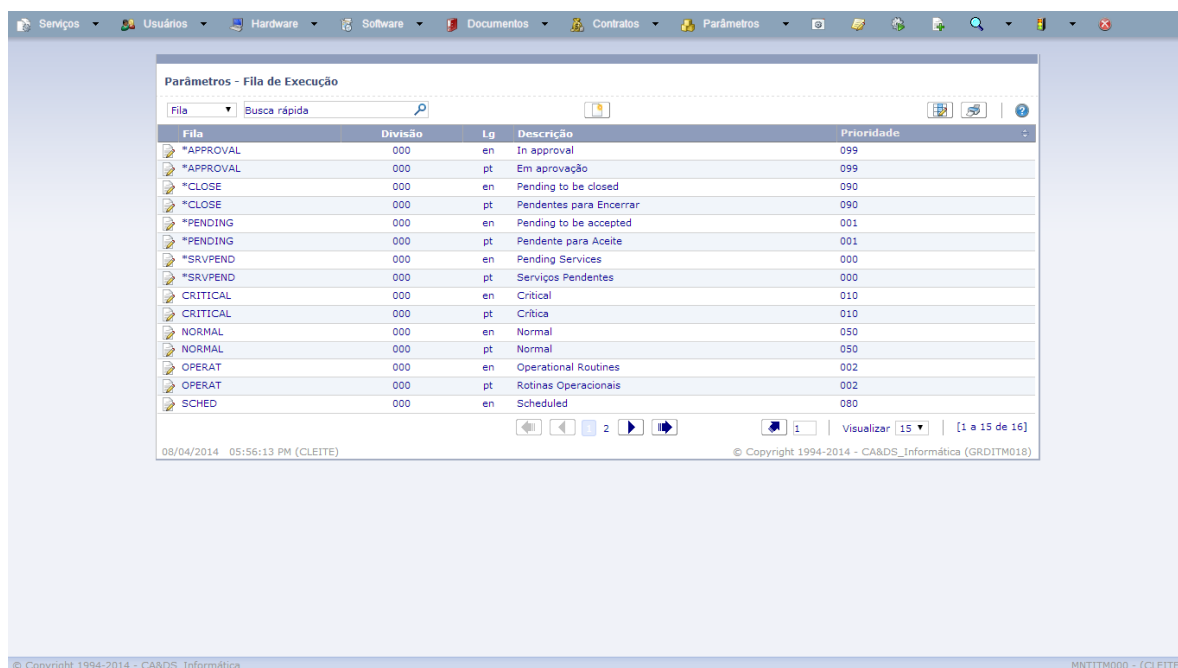
- Crítica
- Normal
- Programada

Na prática, o responsável deverá executar primeiro os trabalhos da fila "Crítica", depois os da fila "Normal" e por último os da fila "Programada".

Cada serviço existente no CMS deverá ser direcionado para uma Fila de Execução padrão.

O ITM é instalado com um conjunto definido de "Filas" para execução, devendo o administrador do CMS revisar e complementar os parâmetros conforme a necessidade do seu ambiente de TI.

Para manutenção do parâmetro Fila de Execução, siga as instruções abaixo:



Clique na opção "Parâmetros → Serviços → Fila para Execução" na barra de menu superior para abrir a página para manutenção no parâmetro Fila de Execução.

Nota:

- As filas iniciadas com "*" são de controle interno do ITM e não devem ser excluídas, mas, podem ter a prioridade redefinida.
- Defina cada Fila para a divisão desejada ou deixe a divisão comum (0) quando o parâmetro puder ser utilizado por qualquer divisão.
- Utilize o campo "Descrição curta" para definir uma descrição abreviada que deverá ser exibida nos formulários de consulta com múltiplos registros.
- Defina o parâmetro para cada idioma em que o mesmo poderá ser utilizado.

Nível de Responsabilidade

Define o nível de responsabilidade dentro de uma hierarquia de controle e será utilizado para gerenciar o processo de execução das solicitações de serviços (Chamados).

Nível	Descrição	Abreviação
0	Todos os níveis	ALL
10	IT - Corporação	ITC
11	IT - Divisão	ITD
20	Diretor Presidente	PLM
21	Controler	CTL
30	Gerência do Usuário	USM
31	Gerência de RH	HRM
32	Gerência de IT	ITM
40	Administrador de SOX	SOX
50	Administrador de Redes	NTA
51	Administrador de Sistemas	SYA
60	Suporte Técnico	TCH
90	Operadores e Programadores	OPG

Cada serviço existente no CMS deverá ser relacionado com uma Lista de Responsáveis e o Nível de Responsabilidade para execução.


No exemplo acima, se um serviço no CMS for definido com nível de responsabilidade 50, apenas os usuários da Lista de Responsáveis (ver abaixo) definidos com nível de responsabilidade menor ou igual a 50 poderão acessar as solicitações de serviços (chamados) pendentes para execução.

O nível de responsabilidade é comum para qualquer divisão do ITM e deverá ser definido nos valores válidos do dicionário de dados para o campo "responsibilityLevel".

The screenshot shows a software window titled "Manutenção - Dicionário de Dados - Valores" with a sub-header "responsibilityLevel: Nível de responsabilidade relacionado (2.0)". The window contains a table with the following columns: "Linha", "Lg", "Valor externo", "Valor externo Curto", "Valor Interno", and "Descrição do Valor". The table lists 10 rows of data corresponding to the levels defined in the table above. The interface also includes a search bar, navigation buttons, and a footer with copyright information.

Linha	Lg	Valor externo	Valor externo Curto	Valor Interno	Descrição do Valor
1	0	en	All level	ALL	00
2	0	pt	Todos os níveis	ALL	00
3	10	en	IT - Corporation	ITC	10
4	10	pt	IT - Corporação	ITC	10
5	11	en	IT - Division	ITD	11
6	11	pt	IT - Divisão	ITD	11
7	20	en	Plant Manager	PLM	20
8	20	pt	Diretor Presidente	PLM	20
9	21	en	Controller	CTL	21
10	21	pt	Controler	CTL	21

Clique na opção "Parâmetros → Repositório" na barra de menu superior para abrir a página para manutenção no dicionário de dados.

Selecione o campo "responsibilityLevel" e clique no botão  para abrir a página com os valores permitidos para o campo.

O ITM é instalado com uma estrutura padrão dos níveis de responsabilidade, devendo o administrador do CMS revisar e complementar os parâmetros conforme a necessidade do seu ambiente de TI.

Nota:

- *O nível deverá ser uma hierarquia válida da estrutura de administração de TI e o valor interno deverá ser sempre numérico com dois dígitos.*
- *Utilize o campo "Valor Externo Curto" para definir uma abreviação do nível de responsabilidade.*
- *Defina o parâmetro para cada idioma em que o mesmo poderá ser utilizado.*

Listas de Usuários

Define a lista com os usuários responsáveis pela execução e acompanhamento dos serviços ou com os usuários responsáveis pela aprovação do encaminhamento.

Cada serviço existente no CMS poderá ser relacionado opcionalmente com uma Lista de Usuários para aprovação de encaminhamento da solicitação de serviços para TI e obrigatoriamente com uma Lista de Usuários responsáveis pela execução e controle da solicitação de serviços.

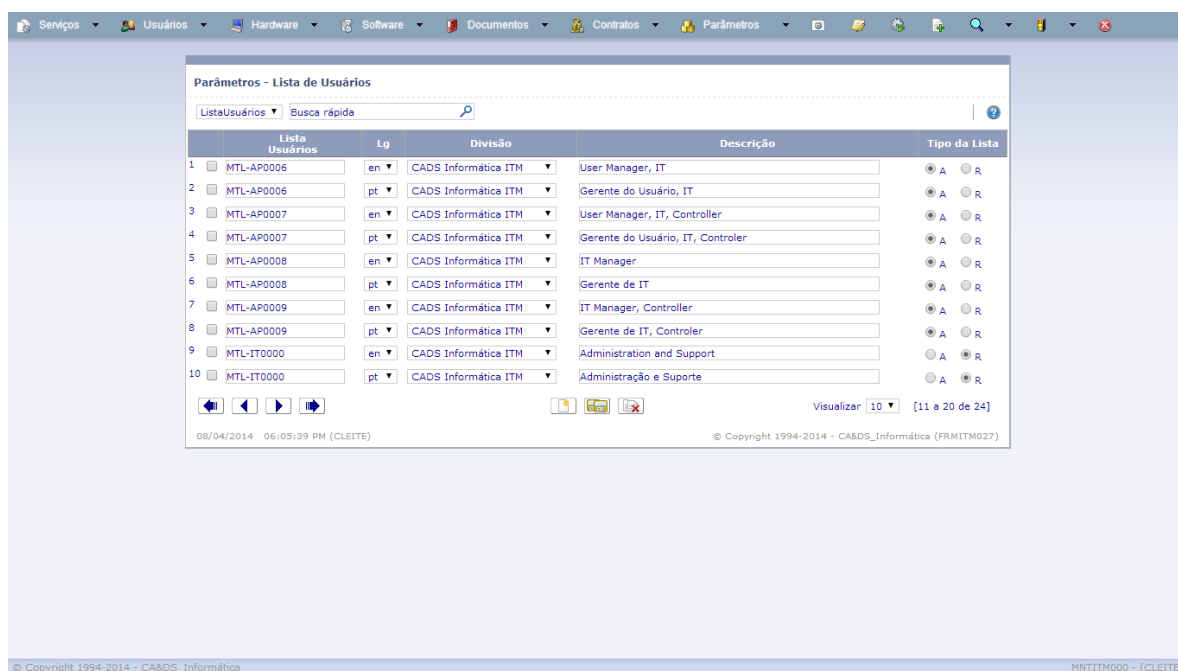
Uma Lista de Aprovação deverá relacionar os usuários na sequência desejada para aprovação do encaminhamento, como por exemplo:

- APL-001:
 - Gerente do Usuário
 - Gerente de TI

Uma Lista de Responsáveis deverá relacionar os usuários conforme o Nível de Responsabilidade de cada um dentro da Lista, como por exemplo:

- SUP-001:
 - 32 - Gerente de TI
 - Usuário "A"
 - 50 - Administrador de Sistemas
 - Usuário "B"
 - 60 - Suporte Técnico
 - Usuário "C"
 - Usuário "D"

Para criar uma lista de usuários, você deverá primeiro definir o código válido da lista e quais as divisões relacionadas com o mesmo conforme os passos abaixo.

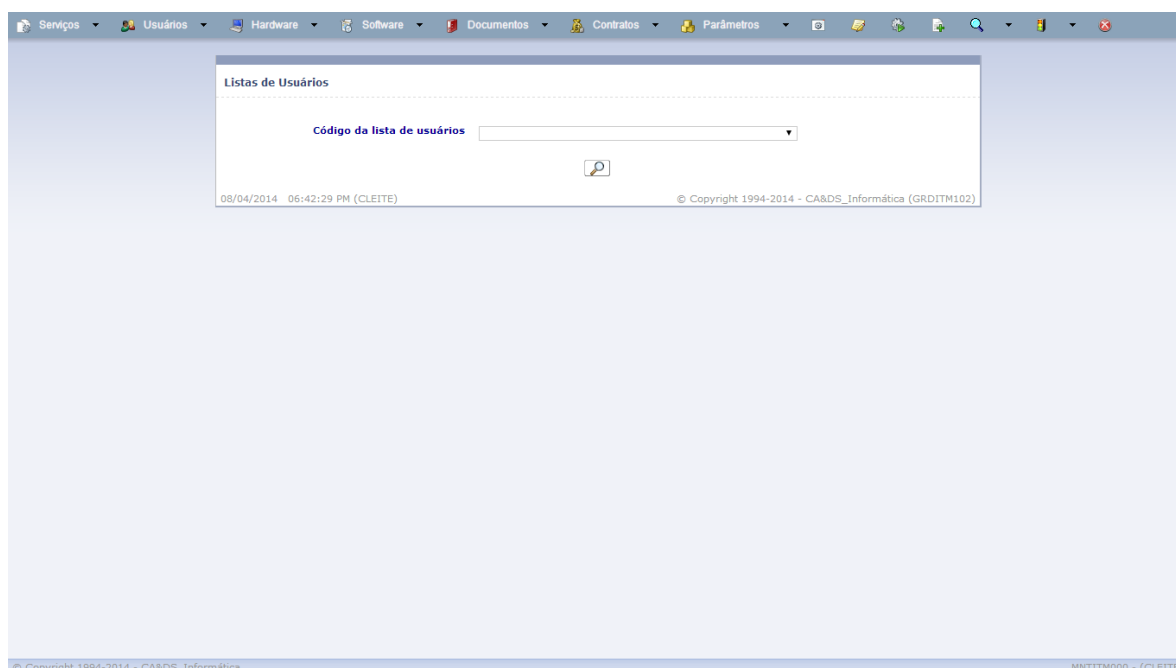


Clique na opção “Parâmetros → Usuários → Lista de Usuário” na barra de menu superior para abrir a página para manutenção no parâmetro Lista de Usuários.

Nota:

- Defina cada Lista para a divisão desejada ou deixe a divisão comum (0) quando o parâmetro puder ser utilizado por qualquer divisão. O mesmo código poderá ser relacionado com mais de uma divisão, porém, recomenda-se que cada divisão possua a sua própria lista e que os primeiros dígitos do código identifiquem a divisão para o administrador.
- Defina se a Lista será de “Aprovação para Encaminhamento” ou de “Responsáveis para Execução”.
- Defina o parâmetro para cada idioma em que o mesmo poderá ser utilizado.

Após a criação dos códigos, você poderá definir os usuários relacionados com a lista conforme os passos abaixo.



Clique na opção “Usuário → Lista de Usuários” na barra de menu superior para abrir a página para manutenção dos usuários de uma determinada lista.

Selecione a lista desejada e clique no botão  para exibir os usuários da lista.

Seq	Código do usuário	Nível Resp.	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Data Início	Data Término
20	AGONCALVES	21	S	S	S	S	S	N	N		
30	CLEITE	32	S	S	S	S	S	N	N		
40	BGARRE	50	S	S	S	S	S	N	N		
50	RPITALUGA	60	S	S	S	S	S	N	N		
60	HCAMARGO	60	S	S	S	S	S	N	N		

Para uma lista de responsáveis os usuários deverão ser cadastrados seguindo-se o nível de responsabilidade, podendo existir mais de um usuário para o mesmo nível. No exemplo acima, temos os seguintes níveis x usuários:

- 21 – Controler (AGONCALVES)
- 32 – Gerente de TI (CLEITE)
 - 50 – Administrador de Redes (BGARRE)
 - 60 – Suporte Técnico (RPITALUGA)
 - 60 – Suporte Técnico (HCAMARGO)

Um serviço do CMS definido com a lista de responsáveis acima e com nível de responsabilidade “50” poderá ser visto apenas pelos usuários AGONCALVES, CLEITE e BGARRE.

Um serviço do CMS definido com a lista de aprovadores acima somente será encaminhada para TI após a aprovação do AGONCALVES, CLEITE, BGARRE, RPITALUGA E HCAMARGO.

Tipo de Solicitação

Identifica para o CMS a origem da solicitação de serviços para TI, ou seja, como uma solicitação de serviços será gerada para o serviço do portfólio, sendo:

Programada	Utilizado para os serviços programados para execução como, por exemplo, a execução da rotina de backup diário.
Usuário	Utilizado para os serviços não programados e que serão executados apenas quando solicitados pelo usuário como, por exemplo, a criação de um novo usuário para acessar algum sistema.
IT	Utilizado para os serviços não programados e que serão executados apenas quando solicitados por um usuário de IT como, por exemplo, a aplicação de uma correção para algum sistema administrado.
IT/Usuário	Idem ao "Usuário", porém, pode ser solicitado pelo próprio TI, como por exemplo, a abertura de um chamado para manutenção de um micro com problema.

O Tipo de Solicitação é comum para qualquer divisão do ITM e deverá ser definido nos valores válidos do dicionário de dados para o campo "requestType".

Nota:

- O parâmetro "Programada (SCHED)" não deve ser alterado, pois, é o padrão do ITM para selecionar os serviços pendentes para execução.

Tipo de Controle

Identifica para o CMS o tipo de controle da solicitação de serviços para TI, ou seja, como os trabalhos de execução de uma solicitação de serviços ocorrerão para o serviço do portfólio, sendo:

Automático	Utilizado para os serviços executados e controlados de forma automática como, por exemplo, o JOB programado no servidor para execução do backup. Nesse caso, o CMS estará apenas documentando o serviço controlado por TI.
Operador	Utilizado para os serviços executados e controlados por algum responsável de TI como, por exemplo, a conferência do resultado do JOB de backup.
Externo	Utilizados para os serviços executados e controlados externamente (parceiros) como, por exemplo, a manutenção periódica de impressoras.

O Tipo de Controle é comum para qualquer divisão do ITM e deverá ser definido nos valores válidos do dicionário de dados para o campo "controlType".

Nota:

- *O parâmetro "Operador (OPR)" não deve ser alterado, pois, é o padrão do ITM para selecionar os serviços pendentes para execução.*

Frequência

Define para o CMS a frequência de execução para serviços programados, sendo:

- Diário
- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Bimestral
- Trimestral
- Semestral
- Anual

Na geração de uma solicitação de serviços programada, a frequência será utilizada para calcular a nova data de programação do serviço selecionado.

A frequência é comum para qualquer divisão do ITM e deverá ser definida nos valores válidos do dicionário de dados para o campo "frequency".

Nota:

- *Não deve ser alterado.*

Status do Serviço

Define o status do serviço para o CMS.

O status é comum para qualquer divisão do ITM e deverá ser definido nos valores válidos do dicionário de dados para o campo "serviceStatus".

Nota:

- *Valores acima de "800" indicam que o Serviço estará desabilitado para a abertura de novas solicitações de serviços.*

Código de Ação

Define o código de ação para apontamentos dos trabalhos realizados.

O Código de Ação é comum para qualquer divisão do ITM e deverá ser definido nos valores válidos do dicionário de dados para o campo "actionCode".

Nota:

- *Não excluir nenhum código fornecido na instalação do ITM.*
- *Se necessário, alterar a descrição e/ou incluir novos códigos.*

Status da Ação

Define o status da ação de execução do serviço.

O status é comum para qualquer divisão do ITM e deverá ser definido nos valores válidos do dicionário de dados para o campo "actionStatus".

Nota:

- *Não excluir nenhum código fornecido na instalação do ITM.*
- *Se necessário, alterar a descrição e/ou incluir novos códigos entre o intervalo 202 e 399.*

RELACIONAMENTOS ITM

Os serviços controlados pelo CMS poderão ser relacionados com outros componentes do sistema ITM conforme indicado abaixo.

Departamento

Serviços e controles executados para um departamento específico.

→ Menu: Parâmetros, Departamentos

Contrato

Serviços e controles assegurados por um contrato (ex.: Manutenção e Suporte do Nexus).

→ Menu: Contratos

Projeto

Serviços e controles definidos a partir de um projeto.

→ Menu: Projetos

Hardware

Serviços e controles executados para um determinado Hardware

→ Menu: Hardware

DEFININDO UM SERVIÇO PROGRAMADO

O exemplo abaixo define um serviço no CMS com programação diária para execução e ações padrões para apontamento no reporte da solicitação de serviços.

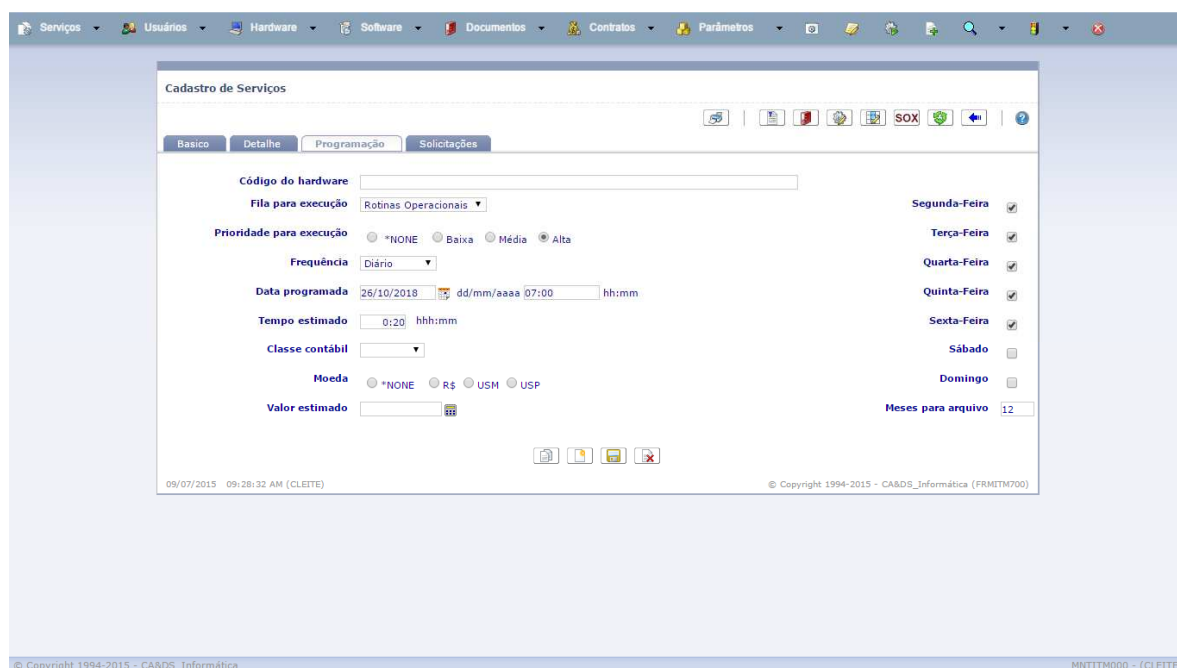
Cadastro Mestre de Serviços (CMS)

The screenshot shows the 'Cadastro de Serviços' form with the following details:

- Código do serviço:** RA.0101.001
- Divisão:** CADS Informática ITM
- Classe do serviço:** 01 - Administração e Controle de Rotinas Operacionais
- Tipo do serviço:** 01.01 - Rotinas Diárias
- Descrição:** Conferência e Preparação de Fitas para Backup
- Tipo de Solicitação:** Programada
- Tipo de controle:** Operador
- Código da lista de usuários:** MTL-IT0000 - Administração e Suporte
- Nível de responsabilidade:** 60 - Suporte Técnico
- Status:** 100 - Ativo

Código do Serviço	<p>Padrão de nomenclatura sugerido pela CA&DS_Informática:</p> <p>→ XX.CLASSE.TIPO.SEQUÊNCIAL</p> <p>→ XX deve ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • JS (Job Schedule) • RA (Requisição Automática) • RQ (Requisição do usuário) <p>→ CLASSE.TIPO: Corresponde a classe/tipo do serviço.</p> <p>→ Sequencial: Número sequencial para cada serviço cadastrado.</p>
Tipo Solicitação	Selecione a opção "Programada" para indicar que o serviço é planejado.
Tipo Controle	Selecione a opção "Operador" para indicar que o controle de execução do serviço será realizado por um responsável de TI.
Nível de	

Responsabilidade	Indica que o nível máximo para execução do serviço é o 60 (Suporte Técnico). Todos os níveis inferiores a 60 estarão habilitados para acompanhamento e execução do serviço.
------------------	---




Fila para Execução	Selecione a fila padrão par execução do serviço.
Prioridade para execução	Selecione a prioridade desejada para execução dentro da fila determinada.
Frequência	Selecione a frequência de execução do serviço.
Data Programada	Defina a data e hora programada para execução do serviço. Informe sempre a primeira data desejada para iniciar a execução.
Dias da Semana	Para serviços com frequência diária, você pode definir quais os dias da semana em que o serviço será executado.
Meses para arquivo	<p>Define o número de meses que uma solicitação de serviços, gerada para o serviço relacionado, deverá permanecer em arquivo para o ITM após o seu encerramento e/ou cancelamento.</p> <p>A data final para arquivo será definida com base na data de encerramento e/ou cancelamento da solicitação de serviços e o número</p>

	<p>de meses relacionado.</p> <p>Se não informado, não será considerado pela rotina de limpeza automática.</p> <p>O número de meses definido para o serviço será copiado para cada solicitação de serviços gerada para o mesmo (Ver mais detalhes no manual "CADS-ITM_Cadastro_Mestre_Solicitações_Serviços_2.1").</p>
--	---

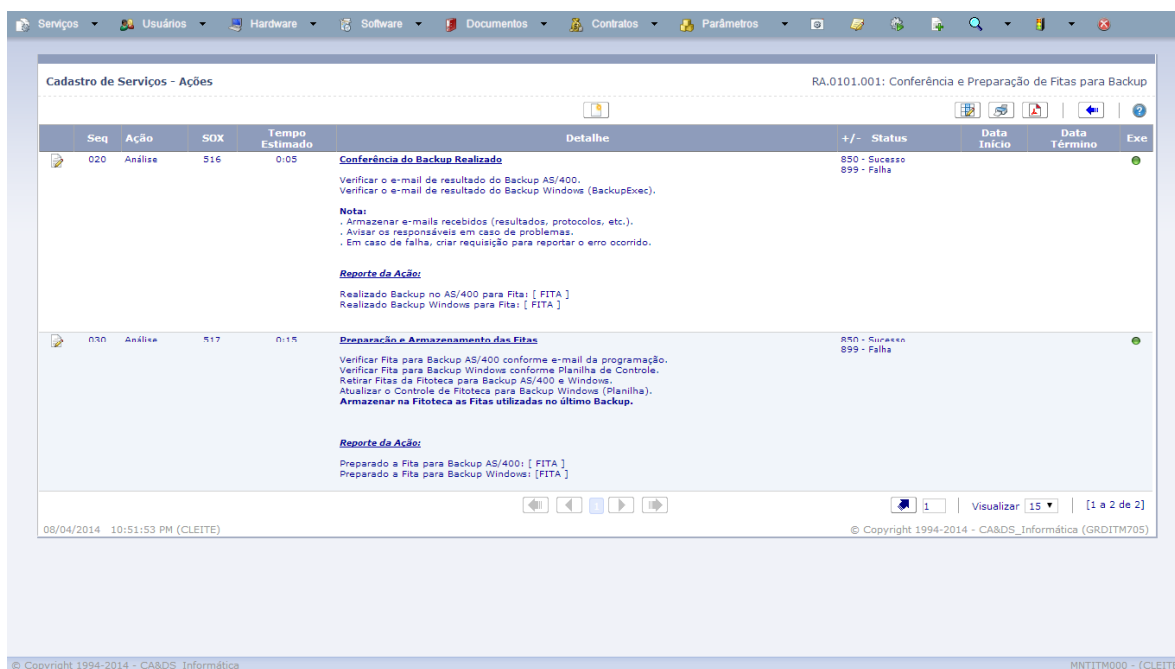
Nota:

- *Antes de acionar qualquer função relacionada com o serviço, conforme os botões disponíveis no topo do formulário, salve os dados alterados para que os mesmos não sejam perdidos.*

Ações Relacionadas

Clique no botão  para que você possa definir as ações padrões que deverão ser executadas para o serviço.

As ações padrões definidas para o serviço serão sugeridas para cada solicitação de serviços gerada e deverão ser reportadas pelos responsáveis.



Cadastro de Serviços - Ações RA.0101.001: Conferência e Preparação de Fitas para Backup

Seq	Ação	SOX	Tempo Estimado	Detalhe	+/-	Status	Data Início	Data Término	Exe
020	Análise	516	0:05	<p>Conferência do Backup Realizado</p> <p>Verificar o e-mail de resultado do Backup AS/400. Verificar o e-mail de resultado do Backup Windows (BackupExec).</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Armazenar e-mails recebidos (resultados, protocolos, etc.). - Avisar os responsáveis em caso de problemas. - Em caso de falha, criar requisição para reportar o erro ocorrido. <p>Reporte da Ação:</p> <p>Realizado Backup no AS/400 para Fita: [FITA] Realizado Backup Windows para Fita: [FITA]</p>	850 - Sucesso 859 - Falha				
030	Análise	517	0:15	<p>Preparação e Armazenamento das Fitas</p> <p>Verificar Fita para Backup AS/400 conforme e-mail da programação. Verificar Fita para Backup Windows conforme Planilha de Controle. Retirar Fitas da Fitoteca para Backup AS/400 e Windows. Atualizar o Controle de Fitoteca para Backup Windows (Planilha). Armazenar na Fitoteca as Fitas utilizadas no último Backup.</p> <p>Reporte da Ação:</p> <p>Preparado e Fita para Backup AS/400: [FITA] Preparado e Fita para Backup Windows: [FITA]</p>	850 - Sucesso 859 - Falha				

08/04/2014 10:51:53 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (GRDITM705)

Serviços | Usuários | Hardware | Software | Documentos | Contratos | Parâmetros

Cadastro de Serviços - Ações

Basico | Apontamento | Relacionamentos

Código do serviço RA.0101.001: Conferência e Preparação de Fitas para Backup (01/01.01)

Seqüência 20

Código da ação Análise

Controle crítico SOX 516 - Rotina Regular de Backup para Aplicações e Dados

Descrição Conferência do Backup Realizado

Instrução da ação
 Verificar o e-mail de resultado do Backup AS/400.
 Verificar o e-mail de resultado do Backup Windows (BackupExec).
 <u>Nota:</u>
 Armazenar e-mails recebidos (resultados, protocolos, etc.).
 Avisar os responsáveis em caso de problemas.
 Em caso de falha, criar requisição para reportar o erro ocorrido.

Data de início dd/mm/aaaa

Data de término dd/mm/aaaa

08/04/2014 10:32:50 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM705)

Serviços | Usuários | Hardware | Software | Documentos | Contratos | Parâmetros

Cadastro de Serviços - Ações

Basico | Apontamento | Relacionamentos

Executar ação

Descrição da ação
 Realizado Backup no AS/400 para Fita: [FITA]
 Realizado Backup Windows para Fita: [FITA]

Tempo estimado 0:05 hhh:mm

Status positivo da ação 850 - Sucesso

Status negativo da ação 899 - Falha

Número da ação 72

08/04/2014 10:32:50 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM705)

Seqüência	<p>Utilize para determinar a "ordem" de execução das ações padrões.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> A seqüência "10" é reservada para as instruções da aprovação do encaminhamento.
Código da Ação	<p>Selecione o código da ação relacionado com o propósito da execução dos serviços relacionados.</p>

Instrução da Ação	<p>Descreva de forma clara as instruções básicas para execução da ação pelo responsável.</p> <p>Utilize os comandos HTML abaixo para formatar o texto quando necessário:</p> <p>Negrito <i><i>Itálico</i></i> <u><u>Sublinhado</u></u></p>
Executar a ação	<p>Selecione a opção quando a ação tiver que ser apontada pelo operador.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>A sequência "10", quando relacionada com aprovação de encaminhamento, não deverá selecionar esse campo.</i> • <i>Ações padrões não selecionadas para execução não serão copiadas para as solicitações de serviços.</i>
Descrição da ação	<p>Informe um texto que deverá ser sugerido para o apontamento padrão no reporte da ação para a solicitação de serviços.</p>
Tempo estimado	<p>Informe o tempo estimado no formato "hh:mm" (digite o caracter ":" para informar os minutos) estimado para executar a ação.</p> <p>O tempo padrão será totalizado no CMS.</p>
Status positivo da ação	<p>Informe o status positivo da ação que será sugerido no apontamento via "Check List Report".</p>
Status negativo da ação	<p>Informe o status negativo da ação que será sugerido no apontamento via "Check List Report".</p>

Nota:

- *Quando o Status positivo/negativo não for informado, o apontamento via "Check List Report" não será disponibilizado na execução do serviço.*


Complementando a Documentação do Serviço

O CMS oferece vários recursos para que você possa complementar a documentação do serviço com informações que servirão de apoio aos responsáveis durante a execução das solicitações de serviços relacionadas.


Textos Livres

Clique no botão  e cadastre qualquer texto livre relacionado ao controle e execução do serviço.

Documentos Relacionados

Clique no botão  e cadastre todos os documentos de apoio para documentação do serviço (definições, procedimentos, etc.).

Controles SOX Relacionados

Clique no botão  e cadastre todos os controles SOX que devem ser observados para execução do serviço.

Gerando a Solicitação de Serviços

Todo serviço do CMS, com Tipo de Solicitação "Programada" e Tipo de Controle "Operador" será disponibilizado na Fila de Execução de "Serviços Pendentes" para os usuários responsáveis, observando-se:


- Data/Hora para execução dos serviços.
- Usuários da Lista de Responsáveis autorizados para a divisão relacionada com o serviço.
- Nível de responsabilidade do usuário na Lista de Responsáveis compatível com o nível de responsabilidade exigido para o serviço.

Execução de Serviços

Usuário: [Selecione] Busca rápida: [Campo de busca]

	Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Tipo	Data Solicitada	Rqs Pty	Início Estimado	Término Estimado	LR	Usuário	Status
Serviços Pendentes													
	A	0		Conferência e Preparação de Fitas para Backup	My IT	Diária	08/04/2014	A			TCH	CSYUSER	Pendente
Crítica													
			201301159	Auditoria SOX - FY14 Q2	My IT	Diversos	03/09/2013					MGIANOLLA	Atendimento
			201301376	LOG de segurança de acesso do ERP	My IT	Diversos	21/10/2013					CSYUSER	Aguardando
			201300837	Projeto Reativar MRP	My IT	Diversos	31/12/2013					HSCHEWARZ	Aguardando
			201301312	Corte dos Dados Históricos ERP SIMC/400	My IT	Diversos	05/10/2013					CSYUSER	Aguardando
			201301350	Atualização das horas frozen	My IT	Manutenção	15/10/2013					AGONCALVES	Aguardando
	M		201301306	Alteração de Autoridades	My IT	Diversos	10/10/2013	M			NTA	MPATVA	Aguardando
Normal													
			201301021	Teste DRP - SERVIDOR10 (SQL) e SERVIDOR9 (ED1)	My IT	Diversos	30/09/2013					CLEITE	Aguardando
			201301022	Teste DRP - ASI/400	My IT	Diversos	30/09/2013					CLEITE	Aguardando
			201301352	Acesso a consulta de lotes por número de corrida	My IT	Diversos	15/10/2013					PSILVA1	Atendimento
	M		201300108	Falha para gerar o Daily Cost automaticamente	My IT	Diversos	22/01/2013	M				MGIANOLLA	Programação
	M		201300221	Inventário de MP	My IT	Diversos	18/03/2013	M				MGIANOLLA	Atendimento
Programada													
			201101242	WebFocos Project - Division IT	My IT	Desenvolvimento	29/10/2011		05/12/2011	09/12/2011		CLEITE	Atendimento
			201201478	Atualização contas do portal John Deere	My IT	Diversos	30/12/2012					CLEITE	Atendimento
	010	A	201400002	Alteração na tela de custo	My IT	Desenvolvimento	26/02/2014	A	17/02/2014	21/02/2014	ITM	MGIANOLLA	Aguardando
	100	A	201301272	Condição de pagamento	My IT	Manutenção	29/09/2013	A				SYA PSANTOS	Aguardando
	900	B	201301387	Manutenção - ERP SIMC/400	My IT	Manutenção						ITM CLEITE	Programação

08/04/2014 11:20:18 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (GRDITM721)

A página acima será exibida sempre que o responsável acessar o ITM ou quando clicar no botão  na barra de menu superior.

Observe que o serviço programado será exibido na fila de "Serviços Pendentes" com o número 0, indicando que a solicitação de serviços deve ser gerada. A coluna "LR" indica o nível de responsabilidade definido para execução do serviço.

Clique no botão  da linha correspondente para gerar a solicitação de serviços.

Nova Solicitação de Serviços

Número da solicitação

Código do serviço RA.0101.001: Conferência e Preparação de Fitas para Backup (01/01.01)

Descrição Conferência e Preparação de Fitas para Backup

Descrição Detalhada Conferência do último backup realizado com base na análise do resultados das rotinas executadas (Logs, e-mails, etc.).
Preparação das fitas para realização do próximo backup com base na programação de backup.
Armazenamento das fitas utilizadas em local seguro (Fitoteca).

Data solicitada 08/04/2014 dd/mm/aaaa


Código do usuário C&DS - SYSTEM ADMINISTRATOR (CSYUSER)



Prioridade solicitada Baixa Média Alta

Código do hardware [Campo de texto]

Solicitação Pai [Campo de texto]

08/04/2014 11:29:32 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM716)

Clique no botão  para confirmar a geração da solicitação de serviços e note que o número gerado será exibido no campo "Número da solicitação".

Após gerar a solicitação de serviços, clique no botão  para retornar, ou, novamente no botão  do menu superior para voltar a página com as suas solicitações.

A solicitação de serviços gerada será exibida na fila de execução determinada, no nosso exemplo, será a fila "Rotinas Operacionais" para que possa ser reportada e encerrada pelo responsável.

Nota:

- *O ITM possui um serviço assíncrono para monitoramento e geração de solicitações para serviços programados. Consulte detalhes no manual "CADS-ITM_Configurações_Avançadas".*

DEFININDO UM SERVIÇO SOLICITADO

O exemplo abaixo define um serviço no CMS que deverá ser solicitado para execução.

Cadastro Mestre de Serviços (CMS)

Código do Serviço	Padrão de nomenclatura sugerido pela CA&DS_Informática (ver acima).
Tipo Solicitação	Selecione a opção "Usuário" para indicar que o serviço é solicitado. Nesse caso a opção deve ser diferente de "Programada".
Tipo Controle	Selecione a opção "Operador" para indicar que o controle de execução do serviço será realizado por um responsável de TI.
Nível de Responsabilidade	Indica que o nível máximo para execução do serviço é o 50 (Administrador de Redes). Todos os níveis inferiores a 50 estarão habilitados para acompanhamento e execução do serviço.

Fila para Execução	Selecione a fila padrão par execução do serviço.
Prioridade para execução	Selecione a prioridade desejada para execução dentro da fila determinada.
Dias da Semana	Utilize apenas para documentar quais os dias da semana em que o serviço é executado.

Nota:

- *Antes de acionar qualquer função relacionada com o serviço, conforme os botões disponíveis no topo do formulário, salve os dados alterados para que os mesmos não sejam perdidos.*

Ações Relacionadas

Siga o mesmo processo em relação ao serviço programado (ver acima) para definir as ações relacionadas, observando-se os pontos abaixo.


Seq	Ação	SOX	Tempo Estimado	Detalhe	+/-	Status	Data Início	Data Término	Exe
010	Aprovação	S10	0:15	<p>Aprovações Necessárias</p> <p>O Gerente do Usuário deverá avaliar se os acessos solicitados estão de acordo com as funções do usuário.</p> <p>O Coordenador SOX deverá avaliar a segregação de responsabilidades para os acessos solicitados.</p> <p>O Controler deverá aprovar os acessos solicitados.</p> <p>Reporte da Ação:</p> <p>Aprovado</p>	N/A				
020	Análise	S09	0:15	<p>Validar dados da Solicitação</p> <p>Avaliar se os dados da solicitação estão corretos para atribuir a segurança solicitada.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprovações conforme acessos requeridos. Se necessário, solicitar novas aprovações (Direitos Administrativos, Internet ou Acesso Remoto). Dados para atribuição da segurança (Pasta de rede, sistema, tela, função desejada, etc.). <p>Reporte da Ação:</p> <p>Solicitação válida para atribuição da segurança.</p>	N/A				
021	Aprovação	S12	0:15	<p>Aprovações Adicionais</p> <p>Para Acesso Internet/ Remoto (VPN)/Skype: · Diretor Presidente</p> <p>Para Acesso com Direitos Administrativos (Aplicativos, Rede, DB, Etc.): · Gerente de TI e Controler</p> <p>Reporte da Ação:</p> <p>Aprovações adicionais solicitadas.</p>	N/A				
030	A. Dados		0:15	<p>Atualizar Cadastro Mestre de Usuários</p> <p>Atualizar o Cadastro Mestre conforme o perfil para cada acesso solicitado (Usuário, Genérico, Administrador, etc.).</p> <p>Reporte da Ação:</p>	N/A				

Defina uma ação com sequência 10, sem o indicador de apontamento, para descrever as instruções que deverão ser seguidas para os aprovadores do encaminhamento da solicitação de serviços para TI.

Nota:

- *Procedimento válido apenas quando existir uma Lista de Aprovadores para encaminhamento relacionada ao serviço.*

Dados Requeridos

Clique no botão  para que você possa definir os dados requeridos na abertura de uma solicitação de serviços e que deverão ser informados pelo usuário.

Seq	Lg	Descrição	Código do campo	Nota Técnica
1	10	pt	Identificação do Menu	Entre com o Menu da aplicação.
2	20	pt	Número da Opção/Aplicação	Entre com o número da opção do menu ou com o nome da aplicação desejada.
3	30	pt	Inclusão, Alteração, Exclusão ou Consulta	Descreva as opções de segurança desejadas para a aplicação.
4	40	pt	Empresa	Descreva as empresas desejadas para a aplicação.
5	50	pt	Motivo do Acesso	Descreva, de forma resumida, os motivos para utilização da aplicação.

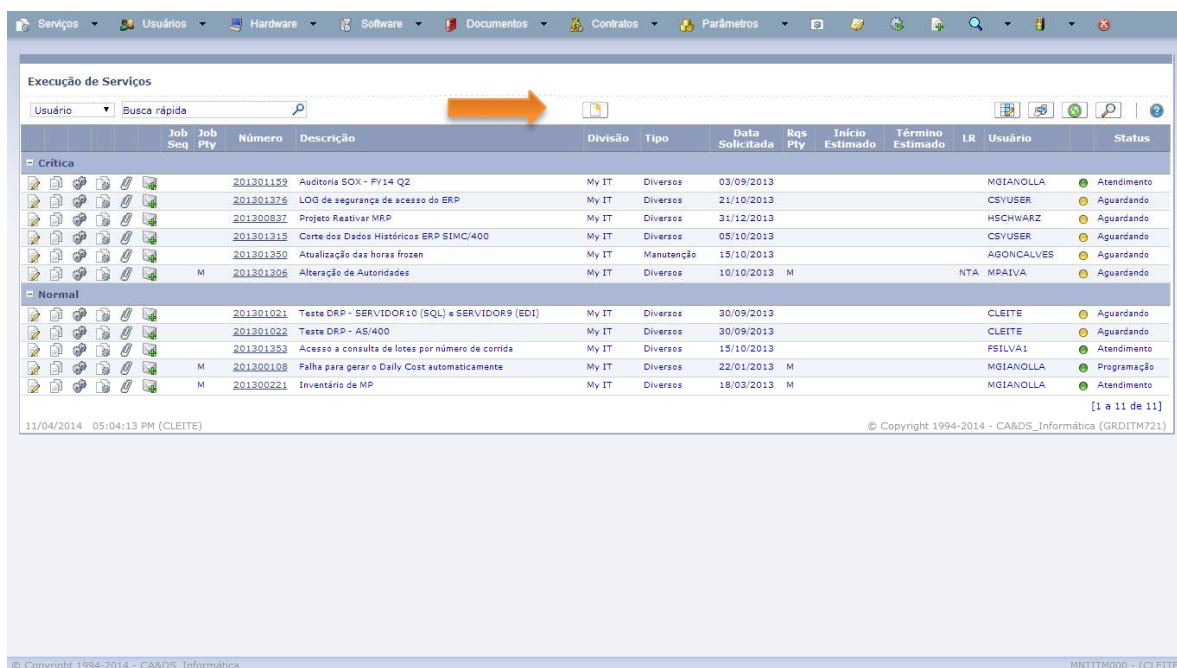
Os dados requeridos serão utilizados para que o formulário padrão de entrada de dados seja exibido durante o processo de abertura de uma nova solicitação de serviços pelo usuário com base no catálogo de serviços disponíveis (ver abaixo).

Nota:

- Defina cada informação necessária em uma linha relacionando a sequência desejada para exibição.
- Utilize o campo "Descrição" para definir o "label" da linha, ou, selecione um campo no dicionário de dados.
- Defina a linha para cada idioma em que a mesma poderá ser utilizada.
- A CA&DS_Informática fornece serviços para criação e customização de formulários específicos para a entrada de dados no processo de abertura de uma nova solicitação de serviços.

Gerando a Solicitação de Serviços

Todo serviço do CMS que não seja programado pode ter uma solicitação de serviços aberta pelo usuário, com base no portfólio de serviços do usuário, ou, pelo próprio IT conforme descrito abaixo:



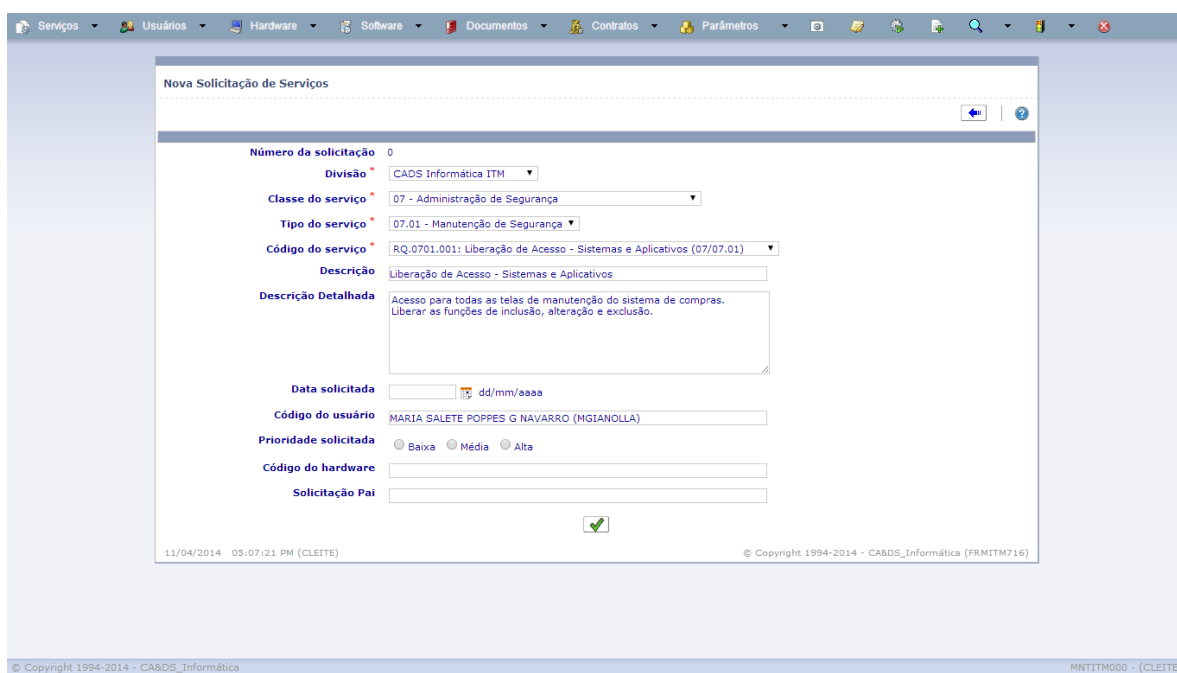
Execução de Serviços

Usuário: [dropdown] Busca rápida: [input]

Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Tipo	Data Solicitada	Rqs Pty	Início Estimado	Término Estimado	LR	Usuário	Status
Critica												
		201301159	Auditoria SOX - FY14 Q2	My IT	Diversos	03/09/2013					MGIANOLLA	Atendimento
		201301376	LOG de segurança de acesso do ERP	My IT	Diversos	21/10/2013					CSYUSER	Aguardando
		201300837	Projeto Reativar MRP	My IT	Diversos	31/12/2013					HSCHEWARZ	Aguardando
		201301215	Corte dos Dados Históricos ERP SIMC/400	My IT	Diversos	05/10/2013					CSYUSER	Aguardando
		201301350	Atualização das horas frozen	My IT	Manutenção	15/10/2013					AGONCALVES	Aguardando
	M	201301305	Alteração de Autoridades	My IT	Diversos	10/10/2013	M			NTA	MPAIVA	Aguardando
Normal												
		201301021	Teste DRP - SERVIDOR10 (SQL) e SERVIDOR9 (EDI)	My IT	Diversos	30/09/2013					CLEITE	Aguardando
		201301022	Teste DRP - AS/400	My IT	Diversos	30/09/2013					CLEITE	Aguardando
		201301353	Acesso a consulta de lotes por número de corrida	My IT	Diversos	15/10/2013					FELVA1	Atendimento
	M	201300108	Falha para gerar o Daily Cost automaticamente	My IT	Diversos	22/01/2013	M				MGIANOLLA	Programação
	M	201300221	Inventário de MP	My IT	Diversos	18/03/2013	M				MGIANOLLA	Atendimento

11/04/2014 05:04:13 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (GRDITM721)

Na página principal de Execução de Serviços, clique no botão para inclusão de uma nova solicitação (Add new request).



Nova Solicitação de Serviços

Número da solicitação: 0

Divisão: CADS Informática ITM

Classe do serviço: 07 - Administração de Segurança

Tipo do serviço: 07.01 - Manutenção de Segurança

Código do serviço: RQ.0701.001: Liberação de Acesso - Sistemas e Aplicativos (07/07.01)

Descrição: Liberação de Acesso - Sistemas e Aplicativos

Descrição Detalhada: Acesso para todas as telas de manutenção do sistema de compras. Liberar as funções de inclusão, alteração e exclusão.

Data solicitada: dd/mm/aaaa

Código do usuário: MARIA SALETE POPPES G NAVARRO (MGIANOLLA)


Prioridade solicitada: Baixa Média Alta

Código do hardware: [input]

Solicitação Pai: [input]

11/04/2014 05:07:21 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM716)

Entre com as informações necessárias para gerar a solicitação de serviços:

- ➔ Selecione a divisão correspondente.
- ➔ Selecione a Classe de Serviço.
- ➔ Selecione o Tipo de Serviço.
- ➔ Selecione o Código do Serviço.
- ➔ Entre com os demais dados para complementar a solicitação.
- ➔ Clique no botão  para confirmar a geração da solicitação.

→ Observe no campo "Numero da solicitação" o número gerado para a solicitação de serviços.

Nota:

- *Consulte o manual "Cadastro Mestre de Solicitações de Serviços" para obter mais detalhes sobre os processos disponíveis para geração de solicitações de serviços.*

SERVIÇO PARA REFERÊNCIA

O serviço para referência no CMS permite ao administrador utilizar as definições de um determinado serviço do portfólio em outros serviços relacionados.

Cadastro Mestre de Serviços (CMS)

The screenshot shows the 'Cadastro de Serviços' form in the CMS. The 'Serviço para referência' field is highlighted with an orange arrow. The form contains the following fields and values:

- Código do serviço:** RQ_0502.002
- Divisão:** CADS Informática ITM
- Classe do serviço:** 05 - Administração de Sistemas Aplicativos
- Tipo do serviço:** 05.02 - Manutenção de Sistemas
- Descrição:** Manutenção - Sistemas Metalac/REALTIME
- Tipo de Solicitação:** NONE Programada Usuário IT IT/Usuário
- Tipo de controle:** NONE Automático Operador Externo
- Código da lista de usuários:** MTL-IT0001 - Sistemas Aplicativos
- Nível de responsabilidade:** 32 - Gerência de IT
- Código da lista aprovadores:** MTL-AP0004 - Gerente do Usuário
- Serviço para referência:** RQ_0501.001: Desenvolvimento - ERP SIMC/400 (05/05.01)
- Status:** 100 - Ativo
- Status RYG:**

Para utilizar um serviço como referência, o administrador do CMS deverá observar o seguinte:

- ➔ Definir o serviço principal que será utilizado como referência (CMS, Documentos, Ações, Dados Requeridos, etc.).
- ➔ Incluir os demais serviços e atualizar o campo "Serviço para referência" como o código do serviço principal.
- ➔ A partir desse momento, o serviço relacionado passará a "herdar" as informações do serviço principal (Ações, Documentos e Dados Requeridos).

Quando você acessar as informações relacionadas de um serviço que está utilizando outro serviço como referência, observe os pontos indicados abaixo.

Seq	Ação	SOX	Tempo Estimado	Detalhe	+/-	Status	Data Início	Data Término	Exe
010	Aprovação (G)	501	0:15	Aprovações para Encaminhamento da Solicitação O Gerente do departamento do usuário solicitante deverá avaliar e aprovar a solicitação antes do encaminhamento para TI: - Avaliar a real necessidade e benefícios do desenvolvimento e/ou manutenção solicitado. - Avaliar a lista de prioridades de outras solicitações relacionadas para indicar a correta prioridade de desenvolvimento. Reporte da Ação: Aprovado para análise de TI.	N/A N/A				
011	Análise	502	0:15	Aceite da Solicitação por TI O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá avaliar e aprovar a solicitação antes do aceite em TI: - Avaliar aprovações de encaminhamento do gerente do usuário. - Avaliar se as informações para o desenvolvimento e/ou manutenção são suficientes para uma análise de viabilidade. Reporte da Ação: - Solicitação devidamente aprovada pelo Gerente do Usuário. - Solicitação aceita por TI. - As necessidades serão avaliadas e as prioridades revistas.	N/A N/A				
020	Análise	500	16:00	Análise de Viabilidade para Execução. O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá avaliar a viabilidade para o desenvolvimento ou manutenção: - Avaliar impactos com outros módulos, funções e infra estrutura. - Avaliar alternativas e possibilidades com o usuário e/ou gerente. - Verificar aplicação da "IT Implementation Policy" e se necessário, encaminhar a solicitação para análise do comitê. - Avaliar prioridades e se necessário, encaminhar a solicitação para análise de prioridades do gerente. Reporte da Ação: [DESCREVER A AVALIAÇÃO REALIZADA]	N/A N/A				
030	Análise	500	16:00	Descritivo Técnico O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá elaborar um descritivo técnico com os pontos necessários para o desenvolvimento ou manutenção: - Objetivos; Situação Atual; Problemas Verificados; Solução Proposta; Objetos alterados/novos (Programas, Tabelas, Parâmetros, etc).	N/A N/A				

A descrição do serviço na parte superior da página será complementada com o código e descrição do serviço de referência em negrito.

Os dados apresentados serão os dados do serviço de referência e nenhum botão para manutenção será disponibilizado na página.

Nota:

- *Caso você tenha definido alguma informação para o serviço antes de relacionar o serviço para referência à mesma será considerada e o serviço de referência será ignorado.*
- *Você poderá, por exemplo, ter ações específicas para cada serviço e utilizar o serviço de referência para considerar os documentos relacionados e os dados requeridos.*

Exemplo para Utilização

Serviço	Descrição	SOX	Documentos	Ações	Dados	Referência
RA.0502.000	Manutenção de Sistemas	Sim	Sim	Sim	Sim	-
RA.0502.001	Manutenção de Sistemas - Financeiros	-	-	-	-	RA.0502.000
RA.0502.002	Manutenção de Sistemas - Manufatura	-	-	-	-	RA.0502.000
RA.0502.003	Manutenção de Sistemas - Distribuição	-	-	Sim	-	RA.0502.000

O serviço principal "RA.0502.000" foi definido no CMS com todas as informações relacionadas (SOX, Documentos, Ações e Dados).

Os serviços "RA.0502.001" e "RA0502.002" estão "herdando" todas as informações do serviço principal.

O serviço "RA.0502.003" está "herdando" as informações para SOX, Documentos e Dados e possui ações específicas para execução.

Dessa forma, o administrador do CMS poderá controlar e avaliar o volume de solicitações de serviços para cada grupo de sistemas da empresa.

COPIANDO OS DADOS DE UM SERVIÇO

O administrador CMS poderá utilizar a função de cópia de registro na página para manutenção dos dados para a inclusão de um novo serviço no CMS.

A cópia de um registro para inclusão de um novo serviço implicará também na cópia dos dados relacionados, sendo:

- Textos
- Documentos
- Ações
- Dados Requeridos
- Controles SOX

Após a cópia/inclusão, o administrador CMS deverá validar os registros relacionados acessando os mesmos utilizando-se dos botões disponíveis no canto superior direito da página com o novo serviço.

AÇÕES PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

As Ações relacionadas com um serviço representam para o CMS os procedimentos que serão reportados pelos responsáveis na execução das solicitações de serviços relacionadas.

Quando uma solicitação de serviços é gerada com base em um serviço do CMS, as ações padrões definidas para o serviço serão copiadas para a solicitação gerada e deverão ser reportadas pelos responsáveis.

A base para uma boa gestão de TI é o reporte e documentação de todos os procedimentos executados para um determinado serviço, dessa forma, a definição de Ações padronizadas no CMS deve ser fundamental na definição/documentação dos serviços executados e controlados por TI.

Ação Padrão para Aprovação do Encaminhamento

Sempre que existir uma Lista de Aprovadores para o serviço no CMS, você poderá definir uma ação padrão com as instruções necessárias para que cada aprovador possa avaliar a solicitação de serviços no momento da aprovação.

Por padrão, a ação de sequência 10 é sempre a ação relacionada com a instrução da aprovação do encaminhamento, conforme o exemplo abaixo:

The screenshot displays the 'Cadastro de Serviços' interface with the 'Solicitações' tab selected. The form contains the following fields and values:

- Código do serviço: RQ.0701.001
- Divisão: CADS Informática ITM
- Classe do serviço: 07 - Administração de Segurança
- Tipo do serviço: 07.01 - Manutenção de Segurança
- Descrição: Liberação de Acesso - Sistemas e Aplicativos
- Tipo de Solicitação: NONE Programada Usuário IT IT/Usuário
- Tipo de controle: NONE Automático Operador Externo
- Código da lista de usuários: MTL-IT0000 - Administração e Suporte
- Nível de responsabilidade: 50 - Administrador de Redes
- Código da lista aprovadores: MTL-AP0004 - Gerente do Usuário (highlighted by an orange arrow)
- Serviço para referência: (empty)
- Status: 100 - Ativo
- Status RYG:

At the bottom of the form, the date and time are 11/04/2014 09:25:49 AM (CLEITE), and the copyright notice is © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM700).

Cadastro de Serviços - Ações

Básico | Apontamento | Relacionamentos

Código do serviço * RQ.0701.001: Liberação de Acesso - Sistemas e Aplicativos (07/07.01)

Seqüência * 10

Código da ação Aprovação

Controle crítico SOX 510 - Gerente Usuário Aprova Segurança Solicitada

Descrição * Aprovações Necessárias

Instrução da ação
O Gerente do Usuário deverá avaliar se os acessos solicitados estão de acordo com as funções do usuário.

Data de início dd/mm/aaaa

Data de término dd/mm/aaaa

11/04/2014 09:40:58 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM705)

Cadastro de Serviços - Ações

Básico | Apontamento | Relacionamentos

Executar ação

Descrição da ação Aprovado

Tempo estimado 0:15 hhh:mm

Status positivo da ação

Status negativo da ação

Número da ação 9

11/04/2014 09:40:58 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM705)

➔ Definir no CMS o campo “Código da lista aprovadores” para indicar a aprovação do encaminhamento.

➔ Criar uma Ação com seqüência 10, onde:

- Código da Ação: ➔ “Aprovação”.
- Descrição: ➔ Entre com o texto desejado.
- Instrução da Ação: ➔ Entre com o texto desejado.
- Executar ação: ➔ Deixar o campo em branco (não selecionar).
- Descrição da ação: ➔ Entre com o texto desejado.

Para o exemplo acima, a página de aprovação será exibida da seguinte forma:

Data da ação	Número da solicitação	Usuário da ação	Descrição da ação
11/04/2014 09:49	201400012: liberação de Acesso para Sistemas Aplicativos14.01	MGIANOLLA	Aprovação para encaminhar solicitação para TI

Aprovações Necessárias
O Gerente do Usuário deverá avaliar se os acessos solicitados estão de acordo com as funções do usuário.

[1 a 1 de 1]

11/04/2014 10:03:25 AM (AGONCALVES) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (GRDITM718)

Caso não exista uma Ação padrão com instrução para aprovação, apenas o texto "Aprovação para encaminhar solicitação para TI" será exibido.

Ação x Procedimentos

Um ponto importante para o administrador CMS é a configuração das Ações de serviços com base em procedimentos a serem executados pelos responsáveis, como por exemplo, os procedimentos necessários para criação das contas de um novo usuário em todos os sistemas da empresa.

Nesses casos, incluir todas as ações necessárias e descrever as instruções no CMS talvez não seja prático/usual e uma opção do administrador CMS poderá ser:

- Ter um documento de procedimentos que descreva todas as ações necessárias para criação das contas de um novo usuário em todos os sistemas da empresa.
- Publicar o documento no módulo de documentos do ITM.
- Relacionar no serviço para criação de usuários o documento publicado no ITM.
- Incluir uma Ação no CMS fazendo a devida referência para o documento.

Veja o exemplo abaixo para uma ação com referência a um documento.

Na instrução da Ação, foi feita a referência ao documento que contém os procedimentos necessários para criação das contas de usuários.

Seq	Documento	Descrição	Data Início	Data Término
010	IT.02002	Criação e Exclusão de Usuários		

Nos Documentos do serviço, foi feito o relacionamento com o referido documento para que o responsável possa fazer a consulta ao mesmo durante a execução da Ação.

Ação para Aprovação Adicional

Verificamos acima a Ação 10 para que ocorra uma aprovação de encaminhamento para solicitação de serviços gerada com base em um serviço do CMS, porém, em algumas situações o serviço poderá

exigir uma aprovação adicional durante a execução do mesmo, como por exemplo, uma aprovação específica para liberação de acesso remoto ao usuário.

Nesse caso, o responsável pela execução do serviço verificará que será necessário a aprovação e solicitará a mesma para executar a Ação do serviço, como por exemplo:

No exemplo acima, foi incluído uma Ação com o código "Aprovação do Gerente de TI" para que o responsável possa executar a mesma.

O responsável pela execução dos serviços poderá solicitar uma aprovação para qualquer usuário durante o reporte da Ação, ativando o indicador de aprovação durante o reporte e selecionando o usuário desejado.

Para facilitar e padronizar esse processo, o administrador CMS poderá definir Ações padrões para aprovações já direcionadas aos respectivos aprovadores utilizando-se dos valores definidos para o campo "actionCode" no Dicionário de Dados, onde:

Descrição	Valor Interno	Aprovador Sugerido
Aprovação	APP	Usuário Solicitante
Aprovação do Solicitante	APP_USR	Usuário Solicitante
Aprovação do Gerente	APP_MNG	Gerente relacionado com a Solicitação
Aprovação do Gerente de IT	APP_ITM	Usuário de controle *ITMNG
Aprovação do Gerente de RH	APP_HR	Usuário de controle *HRMNG
Aprovação do Controler	APP_CTL	Usuário de controle *CTLMNG
Aprovação do Diretor Presidente	APP_PLT	Usuário de controle *PLTMNG
Aprovação do Administrador SOX	APP_SOX	Usuário de controle *SOXADM

Usuários de controle deverão ser definidos no módulo de usuários do ITM conforme o exemplo abaixo:

Nota:

- O código do usuário deverá começar sempre com "*".
- A divisão deverá ser válida conforme a divisão da solicitação de serviços.
- No campo "Identificação para o RH", informe o "Código do usuário" a ser considerado (substituído). O código deverá existir para divisão.
- O Status deverá ser "700 – Controle".

Se necessário, o administrador CMS poderá incluir outros aprovadores "padrões" para o campo "actionCode", observando-se os seguintes pontos:

- O valor interno deverá iniciar com "APP_" + complemento de até 10 posições.
- O usuário de controle ("*" + complemento) deverá existir no módulo usuários do ITM.

Exemplo:

Descrição	Valor Interno	Aprovador Sugerido
Aprovação Administrador de Redes	APP_NTADM	Usuário de controle *NTADM

Status Positivo e Negativo

O Status Positivo/Negativo na Ação poderá ser definido pelo administrador CMS para as ações que poderão ser reportadas pelos responsáveis utilizando-se da função "Check List Report".

O Reporte via "Check List", permitirá um apontamento rápido das ações conforme o exemplo abaixo:

Esse tipo de controle está voltado apenas para manter os indicadores de processos executados com sucesso ou com falha e não para o controle efetivo dos tempos gastos.

Para definir um status positivo e negativo, basta utilizar os respectivos campos na definição da Ação.

Nota:

- O reporte via "Check List" apenas será liberado para Ações com Status positivo/negativo informados, onde, os tempos serão assumidos com base nos tempos padrões definidos.
- Uma ação com Status positivo/negativo também poderá ser reportada pelo processo normal.
- Você poderá utilizar o Status positivo, sem o negativo, para sugerir o Status a ser assumido no reporte da Ação pelo processo padrão.

Relacionamento ITM

Uma Ação permite o relacionamento com todos os recursos administrados pelo ITM conforme campos disponíveis na aba "Relacionamentos".

© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática

MNTITM000 - (CLEITE)

Você pode utilizar o relacionamento ITM quando tiver certeza que a ação estará sendo executada para um recurso específico, como por exemplo, a renovação anual de contratos de software existentes no modulo contratos do ITM.

Nesse caso, você poderá incluir uma Ação para cada contrato e relacionar o mesmo para que o ITM possa manter as pesquisas de solicitações de serviços x recursos disponíveis em cada módulo ITM.

Outra forma para manter o relacionamento é solicitar ao responsável, via instrução da Ação, que relacione os recursos ITM afetados pela Ação no momento do reporte de execução da mesma.

Desativando uma Ação

Ações existentes para serviços que não possuem solicitações de serviços (chamados) relacionadas poderão ser excluídas sem problemas pelo administrador do CMS.

Caso a Ação não possa ser excluída, o administrador do CMS poderá desativar a mesma da seguinte forma:

- ➔ Atualize o campo "Data de término" da ação.
- ➔ Limpe o campo "Executar ação" (não selecionado).

CONTROLE DE ALTERAÇÕES

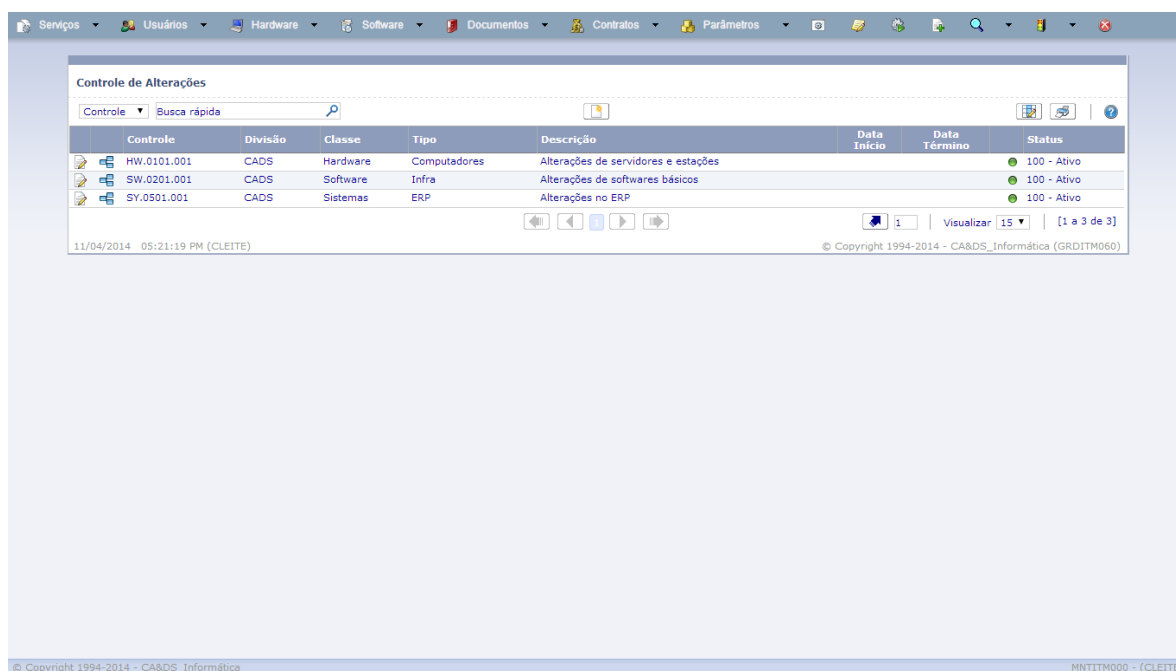
O controle de alterações dentro do CMS poderá ser parametrizado pelo administrador conforme as necessidades do seu ambiente de TI.

Um controle de alterações dentro do CMS é composto de um conjunto de “componentes” controlados que deverão ser reportados pelo responsável no apontamento de uma solicitação de serviços, como por exemplo:

Controle	Componente	Descrição
Alteração de Servidores e Estações	Memória	Alterações na configuração de memória.
	Disco	Alterações na configuração do disco.
	Processador	Alterações na configuração do processador.
	Endereço IP	Alterações no endereço IP.
	Nome para Rede	Alterações no nome para rede.

No exemplo acima, o controle “Alteração de Servidores e Estações” é composto de 5 componentes que deverão ser reportados pelo responsável.

Definindo Controles e Componentes



Clique na opção “Parâmetros → Controle Alteração” na barra de menu superior para abrir a página para manutenção nos controles disponíveis.

Defina os dados básicos do controle e as descrições para cada idioma em que o mesmo será liberado.

Nota:

- Verifique se o controle será comum para todas as divisões do ITM ou específico para determinada divisão.
- Os valores para a "Classe do controle" poderão ser definidos para o parâmetro "Classe e Tipo" disponível no menu "Parâmetros".

Após cadastrar o controle clique no botão  para definir os componentes do controle.

Seq	Componente	Descrição	Detalhe	Data Início	Data Término
10	HWMEMCPT	Memória	Alterações na configuração de memória.		
20	HWHDCPT	Disco	Alterações na configuração do disco.		
30	HWPCMDL	Processador	Alterações na configuração do processador.		
40	HWIPADR	Endereço IP	Alterações no endereço IP.		
50	HWNETNAME	Nome para rede	Alterações no nome para rede.		
900	OTHERS	Diversos	Alterações em outros componentes do hardware.		

Controle de Alterações - Componentes

Código do controle * HW.0101.001 - Alterações de servidores e estações

Seqüência * 10

Código do componente * Memória (HWMEMCPT)

Data de início dd/mm/aaaa

Data de término dd/mm/aaaa

Descrições

Lg	Descrição	Descrição curta	Detalhe
pt	Memória		Alterações na configuração de memória.
en	Memory		Changes in memory configuration.

11/04/2014 05:27:27 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM062) MNTITM000 - (CLEITE)

Defina cada componente para seqüência desejada bem como as descrições relacionadas.

Nota:

- Os valores para o "Código do componente" deverá ser definido no Dicionário de Dados para o campo "componentId".

Disponibilizando um Controle para a Ação

O administrador do CMS poderá definir um Controle de Alteração para uma Ação de serviços que deverá ser reportado pelo responsável na aba "Relacionamentos".

Serviços ▾ Usuários ▾ Hardware ▾ Software ▾ Documentos ▾ Contratos ▾ Parâmetros ▾

Cadastro de Serviços - Ações

Básico Apontamento Relacionamentos

Código do usuário

Código do hardware

Código do software

Licença do software

Código do serviço

Código do projeto

Código do documento

Código do contrato

Código do fornecedor

Código do departamento

Código do controle

Alterações de servidores e estações (HW.0101.001)

Hardware

Servidores e Estações

Alterações de servidores e estações (HW.0101.001)

Impressoras

Infraestrutura

Diversos

Software

Infra Estrutura de Rede

Alterações de softwares básicos (SW.0201.001)

Sistemas Aplicativos

ERP

Alterações no ERP (SY.0501.001)

Diversos

11/04/2014 05:34:38 PM (CLEITTE)

© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM705)

© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática MNTITM000 - (CLEITTE)

Nota:

- O "Código do controle" também poderá ser selecionado/informado pelo responsável no momento do reporte da Ação para a execução do serviço.
- Consulte o manual "Cadastro Mestre de Solicitações de Serviços" para obter mais detalhes sobre os processos disponíveis para o controle das solicitações de serviços.

PORTFÓLIO DE SERVIÇOS PARA OS USUÁRIOS

O CMS permite que você disponibilize os serviços para abertura de solicitações de serviços para TI (CMSS) pelo próprio usuário de duas formas distintas conforme descrito abaixo.

Portfólio de Serviços com Base no CMS

Nova Solicitação de Serviços - Catálogo

Descrição Busca rápida

Serviço	Descrição	Divisão	Lista Aprovadores	Detalhe
Classe: 01 - Administração e Controle de Rotinas Operacionais				
<input type="checkbox"/>	RQ.0150.001 Backup Solicitado	My IT	Gerente do Usuário, IT	Execução específica de um backup de qualquer dado ou recurso administrado por TI.
<input checked="" type="checkbox"/>	RQ.0150.002 Restore Solicitado	My IT	Gerente do Usuário, IT	Execução específica de um restore de qualquer dado ou recurso administrado por TI.
Classe: 02 - Administração de Problemas e Chamados de Usuários				
<input type="checkbox"/>	RQ.0201.001 Problemas com Hardware - Micros/Notebooks	My IT		Análise e resolução de problemas ocorridos com micros e notebooks administrado por TI.
<input type="checkbox"/>	RQ.0201.002 Problemas com Hardware - Impressoras	My IT		Análise e resolução de problemas ocorridos com impressoras administradas por TI.
<input type="checkbox"/>	RQ.0201.003 Problemas com Hardware - Infra Estrutura Rede	My IT		Análise e resolução de problemas ocorridos com hardware relacionado com a infra estrutura administrada por TI (Hubs, Switches, WiFi, Network, Conectores de Fibra, Unidade de Fita, etc.).

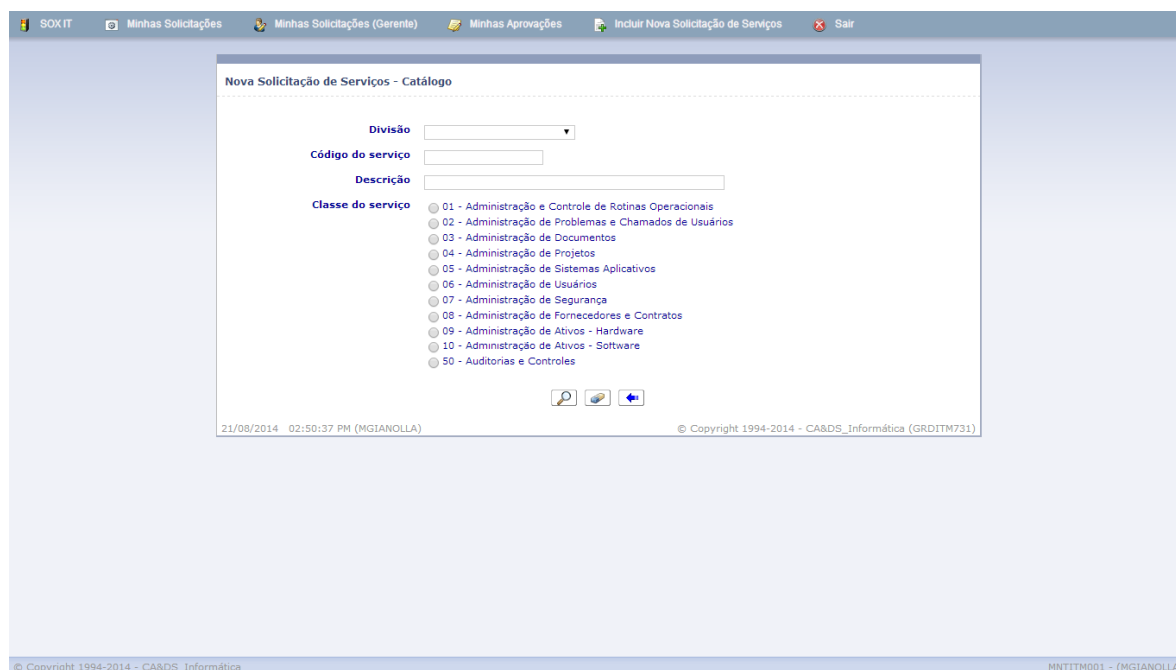
21/08/2014 02:34:45 PM (MGIANOLLA) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática MNTITM001 - (MGIANOLLA)

Clique na opção (Incluir nova solicitação de serviços) na barra de menu superior para abrir a página com o portfólio de serviços disponíveis aos usuários.


A seleção será baseada no ambiente ITM ativo para o usuário final (Menu MNTITM010), ou, para o colaborador de TI (Menu MNTITM000), onde:

- Apenas serviços parametrizados para as divisões autorizados ao usuário, ou, para divisão comum (0).
- Apenas serviços ativos (status entre '100' e '799').
- Se usuário final, apenas serviços com tipo de solicitação (requestType) liberados para o usuário ('USR' ou 'ITUSR').
- Se colaborador de TI, todos os serviços que atendam as condições para seleção da divisão e status.

Clique no botão para ativar o filtro disponível para consulta.

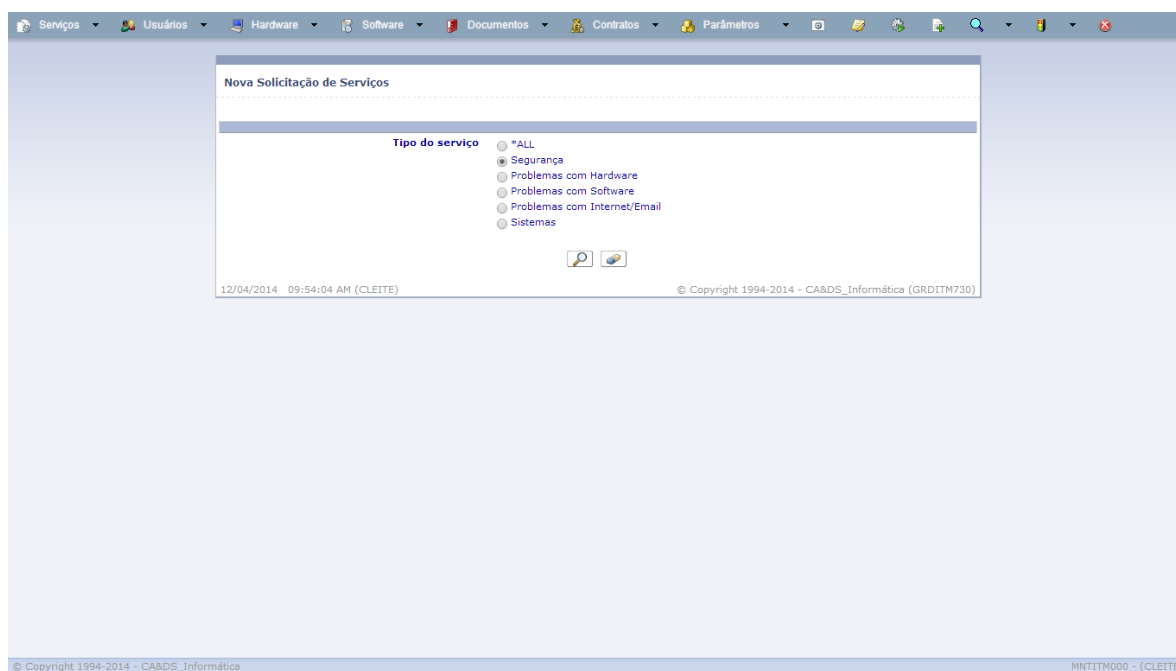



Após selecionar o serviço desejado:

→ Clique no botão  disponível para cada serviço quando desejar selecionar um serviço específico para abertura da solicitação de serviços.

Portfólio de Serviços com Base no Parâmetro *NEWRQS

O CMS permite a configuração de um portfólio de serviços específico para os usuários com base em um parâmetro específico (*NEWRQS).






Clique na opção  (Incluir nova solicitação de serviços) na barra de menu superior para abrir a página com o portfólio de serviços disponíveis aos usuários.

Em seguida, o usuário deverá selecionar o tipo desejado para que os serviços relacionados sejam exibidos.



Na página com os serviços disponíveis:

- ➔ Clique no botão  disponível no grupo para cada tipo de serviço quando desejar "inibir" para a consulta todos os serviços do grupo.
- ➔ Clique no botão  disponível para cada serviço quando desejar selecionar um serviço específico para abertura da solicitação de serviços.
- ➔ Clique no botão  para acessar o catálogo de serviços baseado no próprio CMS (Ver acima).

Configurando o Portfólio de Serviços para os Usuários (*NEWRQS)

A configuração do portfólio de serviços para os usuários deverá ser feita pelo administrador CMS considerando-se os seguintes pontos:

- O número de cada serviço do CMS que será disponibilizado aos usuários.
- As divisões relacionadas aos serviços.
- Os idiomas em que os serviços serão disponibilizados.

O parâmetro geral **"*NEWRQS"** do repositório de software será utilizado para configuração do portfólio, para tanto, recomenda-se que o administrador CMS mantenha uma tabela (Excel) para facilitar a manutenção do parâmetro conforme o exemplo abaixo.

Chave 1	Chave 2	Idioma	Divisão	Descrição 1	Descrição 2	Descrição 3	Descrição 4	Detalhes	Valor 1
0001	0010	pt	0	Criação de um Novo Usuário	Segurança	201200001	Criação de um Novo Usuário	Utilize esse tipo de solicitação para novos funcionários, terceiros, estagiários, consultores, etc. que ainda não possuem direitos para acessar os sistemas e recursos de TI Metalac. Na abertura da solicitação, informe o nome correto do usuário, o departamento, os sistemas que deverão ser liberados, as pastas da rede que serão utilizadas, um usuário base para cópia da segurança já existente, etc. Nota. . Certifique-se que todos os documentos necessários estão assinados no RH. 	FRMITM730
0001	0015	pt	0	Acesso para Sistemas, Aplicativos e/ou Recursos TI	Segurança	201200003	Liberação de Acesso para Sistemas Aplicativos	Utilize esse tipo de solicitação para solicitar segurança de acesso para: . ERP (AS400), APQP, RONDA, WISE, FIPAQ, SINTEL, WinDTT . Liberação de Acesso para Pastas da Rede Informe corretamente o nome da tela, menu/opção, nome da Pasta da Rede, acesso desejado (Inclusão, Alteração, Consulta, Exclusão), justificativas para o acesso, prazo desejado (quando temporário). 	FRMITM730
0002	0010	pt	0	Problemas com Micros ou Notebooks	Problemas com Hardware	201200018	Problema com Equipamento: (Número)	Utilize esse tipo de solicitação para reportar falhas ou qualquer outro tipo de problema relacionado com o seu Micro ou Notebook (Erro ao ligar, falha de acesso a disco, tela azul, lentidão, etc.). Informe corretamente o número do seu equipamento e uma descrição clara do problema na abertura da solicitação para TL.	FRMITM730
0002	0015	pt	0	Problemas com Impressoras	Problemas com Hardware	201200097	Problema com Equipamento: (Número)	Utilize esse tipo de solicitação para reportar falhas ou qualquer outro tipo de problema relacionado com a sua impressora (Travamento de papel, falha na impressão, documento que não imprime, etc.). Informe corretamente o número do seu equipamento e uma descrição clara do problema na abertura da solicitação para TL.	FRMITM730

Chave 1	Defina um Número sequencial para cada Grupo que será exibido no primeiro nível do portfólio. No exemplo acima, o grupo "0001" corresponde ao grupo "Segurança"
Chave 2	Defina um Número sequencial para cada serviço dentro do Grupo. No exemplo acima, para o Grupo "0001", temos duas sequências, a "0010" e a "0015".
Idioma	Defina o parâmetro *NEWRQS para cada idioma em que o mesmo será utilizado (uma linha para cada idioma).
Divisão	Defina o parâmetro *NEWRQS para cada divisão em que o mesmo será utilizado ou selecione a divisão comum (0) para que o mesmo seja utilizado por qualquer divisão.
Descrição 1	Defina a descrição do serviço que será exibida na página com os serviços disponíveis para o grupo selecionado.
Descrição 2	Defina a descrição para o Grupo definido na Chave 1. Essa descrição deverá ser a mesma para todos os serviços do Grupo.
Descrição 3	Defina o número do serviço do CMS que está relacionado com o serviço disponibilizado ao usuário.
Descrição 4	Defina a descrição que será sugerida como descrição (resumida) para a solicitação de serviços gerada, ou, deixe em branco para que seja assumida a descrição do próprio serviço (base CMS).

Descrição detalhada	Defina as instruções relacionadas com o serviço para orientação do usuário em relação a utilização do mesmo (texto livre).
Valor 1	Defina a página que será acionada para entrada dos dados necessários para abertura da solicitação de serviços, sendo padrão a página FRMITM730 que permite a captura de dados com base nos Dados Requeridos do CMS.

HISTÓRICO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

O ITM manterá o histórico de solicitações de serviços relacionados com os serviços do CMS da seguinte forma:

- ➔ Com base no serviço utilizado como base para gerar a solicitação de serviços.
- ➔ Com base nos relacionamentos ITM realizados em Ações reportadas para o serviço.

Na manutenção do CMS você poderá utilizar a aba "Solicitações" para consultar o histórico disponível.

Cadastro de Serviços

11/04/2014 12:36:46 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM700)

Cadastro de Serviços

Número	Descrição	Divisão	Usuário	Gerente	Responsável	Lista Usuários	Nível Resp.	Data Criação	Status
201400013	Revisão Anual do Catálogo de Serviços	My IT	CLEITE	CLEITE		MTL-IT0000	NTA	11/04/2014	Pendente
201400011	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	My IT	CSVUSER	CLEITE	CLEITE	MTL-IT0000	TCH	08/04/2014	Atendimento
201400003	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	My IT	CSVUSER	CLEITE	CLEITE	MTL-IT0000	TCH	19/02/2014	Cancelada

11/04/2014 12:36:46 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM700)

PESQUISAS E DOWLOAD

O CMS oferece várias opções para pesquisar os serviços do seu portfólio que podem ser acessadas via a barra de menu superior ou através dos links disponibilizados na páginas do sistema.

Cadastro Mestre de Serviços (CMS)

Pesquisa que permite ao responsável avaliar os dados do CMS.

Consulta Cadastro de Serviços

Código do serviço

Descrição

Divisão

Classe do serviço

Tipo do serviço

Tipo de Solicitação

Tipo de controle

Frequência


Data programada (dd/mm/aaaa)

Status

Mais Filtro

16/05/2014 07:47:38 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (QGRDITM700) MNTITM000 - (CLEITE)

Clique na opção “Serviços → Pesquisas → Cadastro Mestre Serviços” para abrir a página para consulta do CMS.


Entre com o filtro desejado para seleção dos dados e clique no botão  para realizar a consulta.

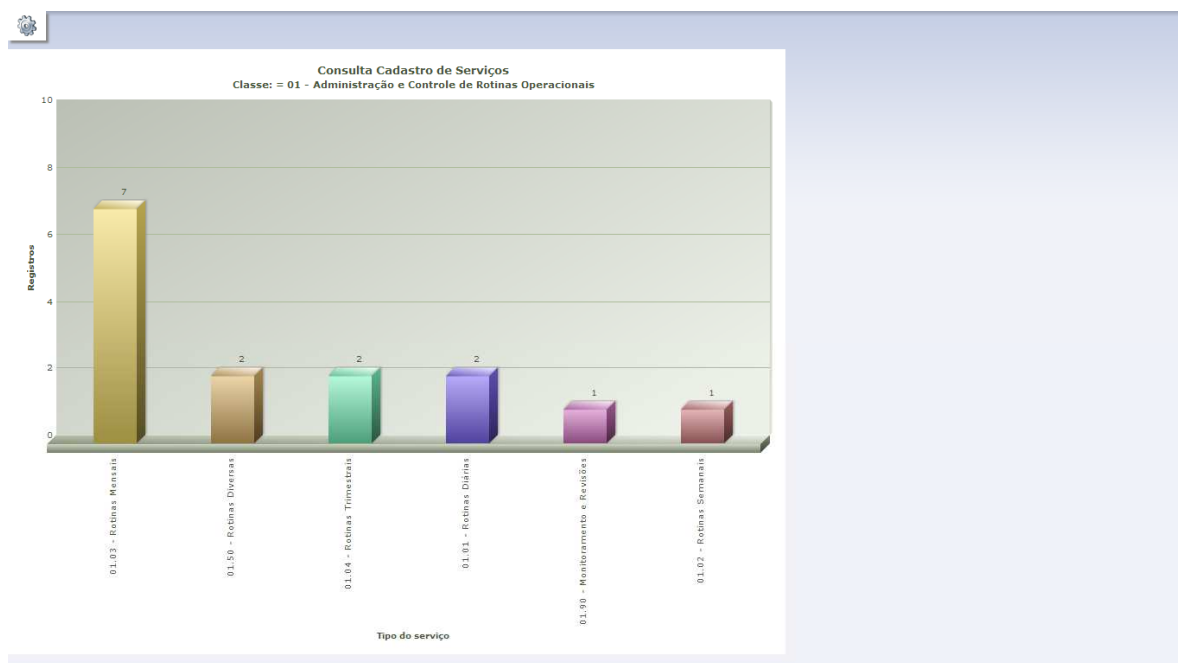
Note que o botão  (Mais Filtro) permite a exibição de mais campos para o filtro da consulta.


Consulta Cadastro de Serviços		Registros
01 - Administração e Controle de Rotinas Operacionais	01.01 - Rotinas Diárias	2
	01.02 - Rotinas Semanais	1
	01.03 - Rotinas Mensais	7
	01.04 - Rotinas Trimestrais	2
	01.50 - Rotinas Diversas	2
	01.90 - Monitoramento e Revisões	1
	Total	15
02 - Administração de Problemas e Chamados de Usuários	02.01 - Hardware	5
	02.02 - Software	3
	02.03 - EDI	2
	02.04 - Telecom	2
	02.50 - Diversos	5
	02.90 - Monitoramento e Revisões	1
Total	18	
03 - Administração de Documentos	03.01 - Manutenção de Documentos	2
	03.90 - Monitoramento e Revisões	2
Total	4	
04 - Administração de Projetos	04.01 - Manutenção de Projetos	2
	04.90 - Monitoramento e Revisões	1
Total	3	
05 - Administração de Sistemas Aplicativos	05.01 - Desenvolvimento e Implantação de Sistemas	3
	05.02 - Manutenção de Sistemas	3
	05.50 - Geração de Queries e Extração de Dados	2
Total	8	
06 - Administração de Usuários	06.01 - Manutenção de Usuários	2
	06.90 - Monitoramento e Revisões	2
Total	4	
07 - Administração de Segurança	07.01 - Manutenção de Segurança	5
	07.90 - Monitoramento e Revisões	2
	Total	7
08 - Administração de Contratos	08.01 - Manutenção de Fornecedores	2
	08.02 - Manutenção de Contratos	2

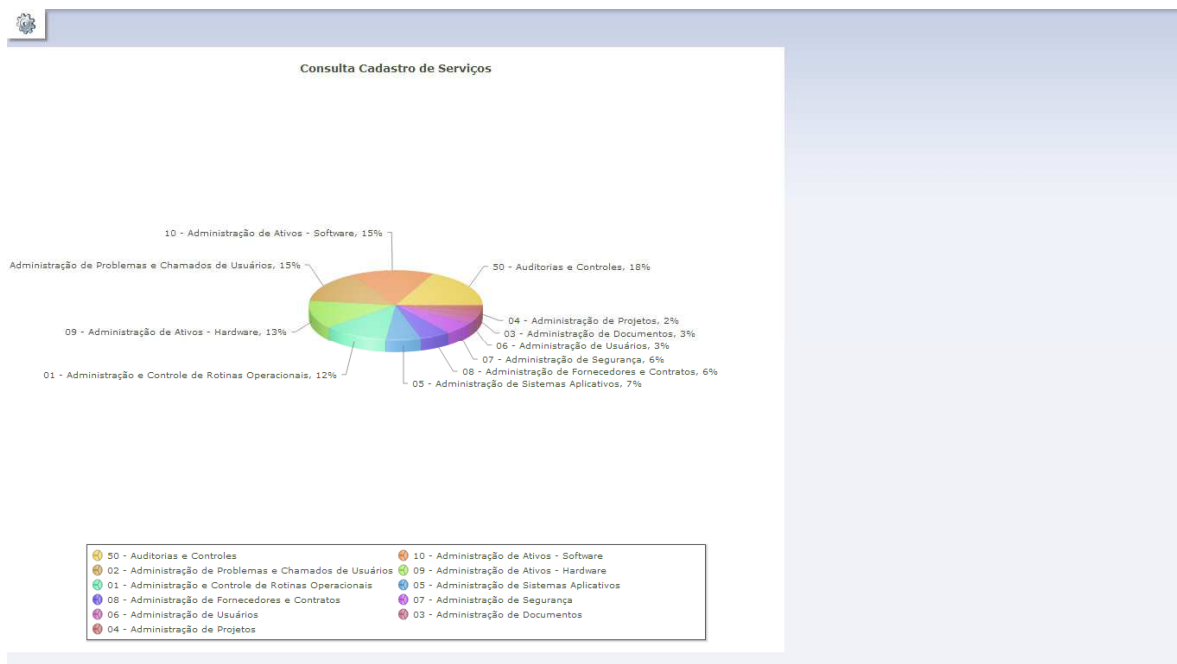
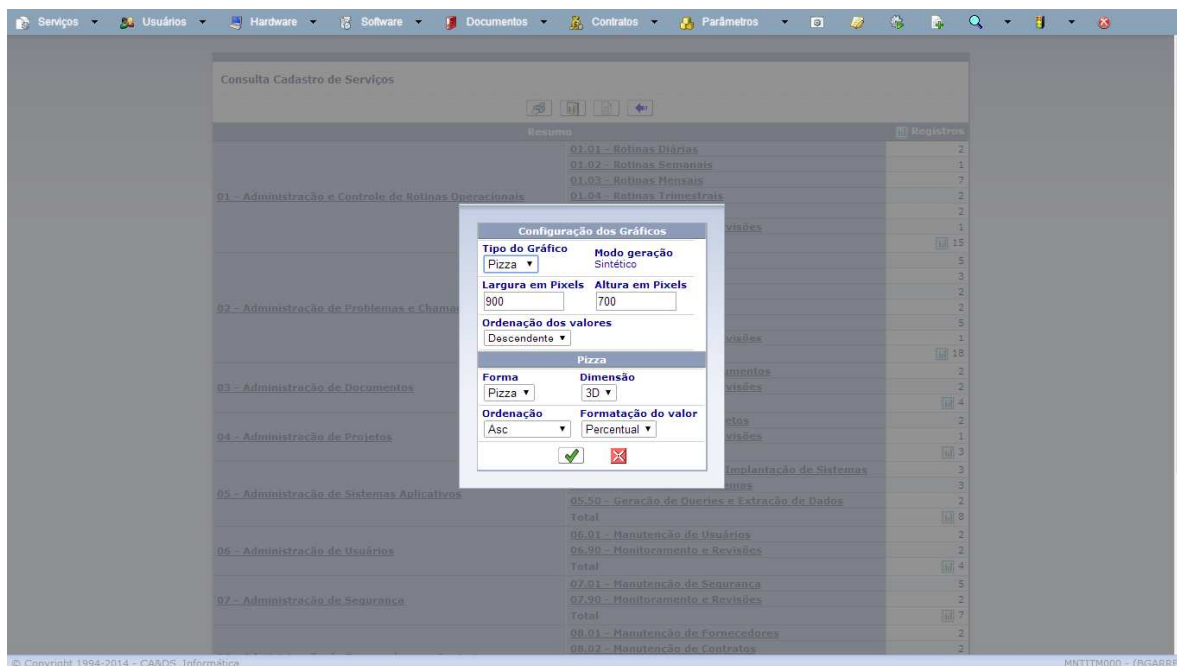
O resultado da consulta será exibido em um formato "resumo" totalizando o número de solicitações encontradas para cada Classe/Tipo dos dados selecionados para o filtro estabelecido na página anterior.

Gráficos


Clique no botão , disponível nos níveis do total para abrir o gráfico relacionado.



Utilize o botão  da página resumo para definir as configurações do gráfico.



Detalhe

O detalhe dos registros selecionados poderá ser consultado ao clicar no botão  da página resumo, que nesse caso, exibirá todos os registros, ou, no link disponibilizado para cada linha de total para que seja aberto apenas o detalhe da Classe/Tipo selecionado.

Consulta Cadastro de Serviços

Serviço	Descrição	Divisão	Lista Aprovadores	Lista Usuários	LR	Tipo Solicitação	Tipo Controle	Frequência	Data Programada	Status
Classe: 01 - Administração e Controle de Rotinas Operacionais										
Tipo: 01.01 - Rotinas Diárias										
JS_0101_001	Backup Diário - AS/400	My IT		Administração e Suporte	NTA	Programada	Automático	Diário		Ativo
RA_0101_001	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	My IT		Administração e Suporte	TCH	Programada	Operador	Diário	10/04/2014 07:00	Ativo
Tipo: 01.02 - Rotinas Semanais										
JS_0102_001	Backup Semanal - AS/400	My IT		Administração e Suporte	NTA	Programada	Automático	Semanal		Ativo
Tipo: 01.03 - Rotinas Mensais										
RA_0103_001	Backup Mensal - ERP SIMC/400	My IT		Administração e Suporte	ITM	Programada	Operador	Mensal	26/10/2014 07:00	Ativo
RA_0103_002	Backup Mensal - Entira System AS/400	My IT		Administração e Suporte	ITM	Programada	Operador	Mensal	26/10/2014 07:00	Ativo
RA_0103_003	Backup Mensal - Windows	My IT		Administração e Suporte	NTA	Programada	Operador	Mensal	26/10/2014 07:00	Ativo
RA_0103_100	Fechamento Mensal - ERP SIMC/400	My IT		Administração e Suporte	ITM	Programada	Operador	Mensal	26/10/2014 07:00	Ativo
RA_0103_300	Corte de Dados Históricos - SINTEL	My IT		Administração e Suporte	NTA	Programada	Operador	Mensal	26/10/2014 07:00	Ativo
RA_0103_301	Análise Atualizações Automáticas WSUS	My IT		Administração e Suporte	NTA	Programada	Operador	Semanal	26/10/2014 07:00	Ativo
RA_0103_302	Análise Atualizações Automáticas AVLU	My IT		Administração e Suporte	NTA	Programada	Operador	Semanal	26/10/2014 07:00	Ativo
Tipo: 01.04 - Rotinas Trimestrais										
RA_0104_100	Corte de Dados Históricos - ERP SIMC/400	My IT		Administração e Suporte	ITM	Programada	Operador	Trimestral	26/10/2014 07:00	Ativo
RA_0104_500	Teste de Backup (AS/400 & Win/Servers)	My IT		Administração e Suporte	TCH	Programada	Operador	Trimestral	26/10/2014 07:00	Ativo
Tipo: 01.30 - Rotinas Diversas										
RQ_0130_001	Backup Solicitado	My IT	Gerente do Usuário, IT	Administração e Suporte	NTA	Usuário	Operador			Ativo
RQ_0130_002	Restore Solicitado	My IT	Gerente do Usuário, IT	Administração e Suporte	NTA	Usuário	Operador			Ativo
Tipo: 01.90 - Monitoramento e Revisões										
RQ_0190_300	Manutenção no Cadastro Mestre - Serviços	My IT		Administração e Suporte	NTA	IT	Operador			Ativo

15/04/2014 07:29:53 AM (BGARRE)

© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (QGRDITM700)

Download

O CMS permite o download no formato Excel para dados selecionados.

Consulta Cadastro de Serviços - Download

Código do serviço

Descrição

Divisão

Classe do serviço

Tipo do serviço

Tipo de Solicitação

Tipo de controle

Frequência

Data programada (dd/mm/aaaa)


Status

Mais Filtro

16/05/2014 08:00:41 PM (CLEITE)

© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (QGRDITM701)

Clique na opção "Serviços → Download → Cadastro Mestre Serviços" para abrir a página para download do CMSS.

Entre com o filtro desejado para seleção dos dados e clique no botão  para realizar a consulta e aguarde a geração da planilha e siga as instruções da página para salvar o arquivo gerado.