

Grupo 2 - Desenhe, utilizando BPMN, os processos de Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Acesso (2 processo diferentes), de acordo com as descrições a seguir

Cumprimento de Requisição

Uma Requisição de Serviço pode ser solicitada através do mesmo sistema de Registro de Incidentes e fechada também pela Central de Serviços. A diferença entre Incidentes e Solicitações são as suas categorizações e os procedimentos que deverão ser seguidos para sua execução. Uma Mudança Padrão também pode ser um tipo de Solicitação de Serviço.

As atividades do Cumprimento de Requisição são:

Receber a Requisição do Serviço: define previamente a forma como as Requisições de Serviço deverão ser solicitadas. Segue a mesma filosofia dos Modelos de Incidentes. Podem ser criados Modelos de Solicitações de Serviços que podem informar a forma como deve ser solicitado esse serviço no próprio Catálogo de Serviços de TI.

Registro e Validação da Requisição de Serviço: as Requisições de Serviço podem ser registradas com as seguintes informações:

- Número de referência única.
- Categorização da requisição de acordo com o seu tipo.
- Urgência da requisição.
- Impacto da requisição.
- Priorização da requisição.
- Registros de data e hora de abertura, tratamento e fechamento.
- Nome, área e dados da pessoa que solicitou o serviço.
- Centro de custos caso o serviço seja cobrado.
- Descrição da solicitação.
- Status da requisição (aberta, em progresso, aguardando autorização e fechada).
- ICs relacionados.
- Grupo de suporte responsável pela execução do serviço.

Categorização: a Requisição de Serviço pode ser categorizada por tipo de atividade, por tipo de serviço, por tipo de IC relacionado ou pela função que irá executar o serviço (Central de Serviços, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicações e Gerenciamento de Operações).

Priorização da Requisição: priorização de acordo com o impacto e urgência da solicitação semelhante à priorização do Registro de Incidente.

Aprovação: define alguns casos de evidências de aprovação, quando necessário, e evidencia a devida aprovação. As aprovações podem ser meramente informativas como a ciência de um gerente de que este Serviço foi executado ou aprovações descentralizadas para gerências menores ou líderes

de equipe conforme a relevância do Serviço. Exemplo: solicitação de Datashow para uso na sala de reunião. O uso do Datashow não necessita de uma RDM, mas pode haver um controle de uso ou controle de rateio de custos de utilização do Datashow que necessitará de uma solicitação para liberação do seu uso.

Revisão da Requisição: depois de aprovada, a Requisição deve ser encaminhada para a função de serviço que será responsável pela execução da requisição.

Execução do Modelo de Requisição de Serviço: a Requisição de Serviço é executada de acordo com procedimentos previamente planejados no Modelo de Requisição de Serviço, onde são descritos os passos padronizados a serem seguidos para a execução do serviço.

Fechamento: após a execução dos serviços, a função Central de Serviços deve verificar as seguintes informações e então fechar a Requisição de Serviço:

- Se os requerimentos financeiros de cobrança estão corretos.
- Se a categorização está correta.
- Se o usuário está satisfeito com o serviço.
- Se as evidências e aprovações necessárias para a Requisição de Serviço estão corretas.

Gerenciamento de Acesso

As atividades do Gerenciamento de Acesso são:

Receber Requisição de Acesso: acessos podem ser solicitados por meio de Requisições de Mudança ou Requisições de Serviço. Os meios de solicitação de acesso a um determinado serviço geralmente estão descritos no Catálogo de Serviços.

Verificação de Acesso: identifica duas perspectivas a serem verificadas antes da concessão dos acessos:

- _ Se o usuário é realmente quem ele diz que é.
- _ Se o solicitante tem legitimidade para solicitar o acesso e o fez da maneira correta. Exemplo: Requisição de acesso aos sistemas solicitada pelo gerente imediato do funcionário contratado com notificação do RH da empresa atestando a contratação do usuário ou Requisição de Mudança do gerente solicitando a alteração do perfil de acesso de todos os funcionários da sua área em determinado sistema.

Prover Permissões: as decisões sobre conceder ou negar acesso não são tomadas pelo Gerenciamento de Acesso sozinho; o Gerenciamento de Acesso somente segue o que foi definido nos ciclos de Estratégia e Desenho de Serviço. Uma vez validados, os direitos de acesso são concedidos.

Monitorar Status das Identidades: monitorar o ciclo de vida da identidade do usuário nos serviços de TI. Funcionários podem ser transferidos, demitidos, promovidos e suas permissões devem refletir seu *status* atual. É muito comum usuários serem transferidos de áreas e ficarem com dois perfis de acesso, um da área nova e outro da área antiga, continuando a ter acesso aos serviços da área antiga. Na pior das hipóteses, usuários podem ser demitidos e continuarem com acesso aos serviços de TI da empresa. O Gerenciamento de Acesso deve possuir uma ferramenta que permita uma auditoria e um controle das identidades, podendo permitir a alteração de perfil de uma Identidade para outro perfil quando necessário.

Registrar e Rastrear Acessos: o Gerenciamento de Acesso não deve somente se preocupar em conceder ou retirar os Acessos, mas também a monitorar as atividades dos perfis nos serviços de TI. Exceções podem ser direcionadas ao Gerenciamento de Incidentes como Incidentes de Segurança da Informação. O Gerenciamento de Segurança da Informação pode detectar uso não autorizado de determinado sistema e comparar com os acessos concedidos pelo Gerenciamento de Acesso.

O Gerenciamento de Acesso também pode ser convocado por investigações legais ou de auditoria para identificar evidências de acessos como datas, duração do acesso, atividades realizadas em determinado sistema, dados alterados etc.

Remover ou Restringir Permissões: remover acessos de acordo com as políticas definidas pela Estratégia e Desenho de Serviços. São situações comuns de remoção ou restrição de acesso dos usuários:

- Saída do usuário da empresa por demissão ou falecimento.
- Afastamento temporário.
- Quando o usuário mudou suas atribuições e não precisará mais de determinado acesso.
- Quando o usuário está sob investigação.