

12 DE DEZEMBRO DE 2019



## PLANO DE AÇÃO DO BCP

PROCESSO: FATURAMENTO DE PEÇAS

KAWASAKI MOTORES DO BRASIL  
INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT

Confidential document

## SUMARIO

Sobre o processo .....	2
Detalhes .....	2
Pré-Requisitos .....	2
Detalhamento.....	2
Normalização.....	2
Cenário: Falhas em sistemas governamentais ID: 039.....	2
Detalhes do Plano.....	2
Execução .....	2

# PLANO DE AÇÃO

## SOBRE O PROCESSO

**Gerente:** Eunice

**Usuário entrevistado:** Adriana, Adilson

**Data da entrevista:** 13-11-2019

**Criticidade do processo:** Critico

**Dependentes:** Ultimo na cadeia

**Dependências:** Vendas

## DETALHES

O processo de faturamento é o ultimo no fluxo, é importante garantir que não haverão falhas restantes neste processo pois falhas não tratadas e não detectadas podem causar falhas ainda maiores neste passo devemos garantir que tudo funcione neste processo para não causar atrasos maiores no planejamento corporativo.

## PRÉ-REQUISITOS

Nenhum necessário.

## DETALHAMENTO

### NORMALIZAÇÃO

Este processo será considerado normalizado quando o faturamento puder ser realizado corretamente e bem-sucedido.

### CENÁRIO: FALHAS EM SISTEMAS GOVERNAMENTAIS ID: 039

Algumas vezes, o usuário pode informar que sistemas do governo (Wsinal, Gia, Sped, Sintegra, Gia-ST, EFD-Contribuições) não estão operacionais.

## DETALHES DO PLANO

**Tempo de resolução:** Uma a duas horas.

**Tempo de Monitoramento:** Nenhum.

**Ferramentas adicionais necessárias:** Nenhuma.

## EXECUÇÃO

Quando este cenário ocorrer, a equipe deve tentar executar técnicas de solução de problemas básicas nestes sistemas, como checar se os softwares necessários como Receitanet ou Java estão corretamente instalados, se necessário, a equipe deve contatar a equipe de suporte da Receita Federal ou Secretaria da Fazenda e abrir um ticket. Solucionar problemas nesses sistemas pode ser excessivamente confuso, por exemplo, alguns sistemas usam versões diferentes do Java, que são incompatíveis entre si, e também, o suporte técnico da Receita

Federal é notoriamente ruim, podendo estender o tempo de solução para muito além de duas horas.