Plano de Gestão de Serviços

Plano de Gestão de Serviços

Código: SG-MN-15

Versão 00

São José dos Campos, maio de 2021

Documento Interno

Diretor Geral

Jorge Almeida

Qualidade

Aline Akemi Nikaido

Coordenação Suporte Técnico

Victor Correa

www.fenoxtec.com.br

Controle de Revisões

Rev.	Data	Modificações	Elaboração	Aprovação
00	12/05/2021	Publicação Inicial.	Aline Akemi	Aline Akemi

Índice

1. Introdução 4

2. Lista de serviços 4

3. Limitações conhecidas que podem impactar o SGS e os serviços 4

4. Obrigações como políticas pertinentes, normas, requisitos legais, regulatórios e contratuais, e como estas obrigações se aplicam ao SGS e aos serviços 5

5. Autoridades e responsabilidades pelo SGS e pelos serviços 5

6. Abordagem a ser utilizada para trabalhar com outras partes envolvidas no ciclo de vida do serviço 6

7. Tecnologia usada para apoiar o SGS 6

8. Como a eficácia do SGS e dos serviços será medida, auditada, reportada e melhorada 7

9. Outras atividades de planejamento devem manter o alinhamento com o plano de gestão de serviço. 7

1. Introdução

Este documento tem por objeto cumprir os requisitos da ISO 20000-1:2020, detalhando como esses requisitos são cumpridos.

2. Lista de serviços

- Fenox Tec - Solução de software, utilizada para assegurar a disponibilidade, integridade e confidencialidade de dados e de informação quando da identificação biométrica de vistoriadores, no preenchimento de formulários eletrônicos, carga de dados e imagens coletadas durante cada vistoria, consulta às bases de dados do DETRAN, comunicação de eventos e incidentes de segurança e emissão do Laudo de Vistoria Veicular.
- Comunicação exclusiva com o DETRAN, sendo vedada toda comunicação referente a qualquer dado ou informação vinculada ao laudo por parte da ECV.
- Aplicativo Mobile - Parte integrante do FENOX Tec desenvolvido para utilização em "smartphone", quando da realização de vistorias fixas e/ou móveis.
- Solicitação de Serviço - Refere-se à solicitação de informação, de esclarecimento, mudança de acesso ou de um novo acesso.
- Suporte Técnico – Atendimento realizada por equipe especializada no sistema Fenox Tec, para resolução de questões técnicas voltadas a utilização.
- Mesa de Análise – Equipe técnica em vistoria veicular especializada que realizam a análise dos laudos e liberando os laudos aprovados (que foram realizados de forma correta, independente de reprovas) para emissão na ECV.
- Sistema Web – portal web desenvolvido para auxiliar na gestão da ECV e dos processos de vistoria, possibilitando a emissão de relatórios, controle de ponto dos funcionários, emissão de boleto de pagamento, consultas, etc.

3. Limitações conhecidas que podem impactar o SGS e os serviços

- Links dedicados de comunicação com os servidores do Detran podem "cair" apresentando falhas na comunicação;
- Parar de funcionar serviços essenciais como internet, energia elétrica, funcionamento dos aparelhos de ar-condicionado, etc, que podem comprometer a infraestrutura e consequentemente o atendimento;
- Invasões de malware, vírus, hackers, etc;
- Riscos de incêndios;
- Falta de conhecimento em leis especificas de vistoria para esclarecer dúvidas e cliente fazer algo errado;
- Qualquer eventos que impeça a disponibilidade de nosso sistema, dos servidores e atendimento.

4. Obrigações como políticas pertinentes, normas, requisitos legais, regulatórios e contratuais, e como estas obrigações se aplicam ao SGS e aos serviços

Todas nossas obrigações legais, requisitos legais e regulatórios são evidenciados em nosso sistema Podio de “Oriente-se”, para que todos nossos envolvidos tenham consciência da legislação que é tudo o que rege nossos produtos e serviços.

Além das legislações nós atendemos os requisitos das normas em que somos certificadas:

- ABNT NBR ISO 9001:2015
- ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2018
- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013
- ABNT NBR ISO/IEC 22301: 2013

5. Autoridades e responsabilidades pelo SGS e pelos serviços

As autoridades e responsabilidades relacionadas ao nosso sistema de gestão de serviço e de nossos serviços estão direcionadas a Direção e principalmente ao Líder do Suporte Técnico, porém não se limitam apenas a eles, pois algumas atividades são direcionadas a área de desenvolvimento para resolução de ocorrências ligadas ao atendimento.

Ficando definidas as responsabilidades referentes a infraestrutura e segurança da informação ao responsável, como controles relativos à nossa continuidade dos serviços, registros e análises.

As responsabilidades relativas as demandas de correções e ocorrências relacionadas ao banco de dados e outras opções de acesso, são direcionadas ao desenvolvimento.

A Alta Direção fica a responsabilidade de prover recursos humanos, técnicos, de informação, jurídicos e financeiros para manter, operar e desenvolver o sistema de gestão e os serviços.

6. Abordagem a ser utilizada para trabalhar com outras partes envolvidas no ciclo de vida do serviço

Atualmente possuímos alguns colaboradores que são fornecedores internos, nossos contratos PJ, eles são tratados da mesma forma que nossos colaboradores CLT, possuem as mesmas condições contratuais, com clausulas de confidencialidade, sigilo, direito de propriedade da empresa, etc.

As questões normativas de legislação que englobam nosso serviço, providas dos órgãos de trânsito brasileiro definem como são nossas tratativas de trabalho com Detrans, Clientes, Colaboradores e Fornecedores.

Atendendo as legislações nós temos formas especificas de nos comunicar com os Detrans dos estados, até devendo prestar atendimentos, formas de comunicação com os clientes, através de nosso sistema, onde trafegam os dados coletados na vistoria, que devemos armazenar por determinação. Quantos aos colaboradores existem requisitos legais e exigem certas certificações e regimes de contratação específicos para áreas. Aos nossos fornecedores são relativos ao atendimento de requisitos de forma especificas, por exemplo, a exigência de datacenter redundante.

Todos os envolvidas em nosso ciclo de vida devem possuir condições de atender nossos requisitos legais, contratuais e capacidade de prestar o serviço.

7. Tecnologia usada para apoiar o SGS

Para apoiar nosso sistema de gestão de serviços, que abrange a nossa infraestrutura e o atendimento:

- Datacenter,
- Datacenter backup,
- Servidores,
- Backups;
- Computadores,
- Notebooks
- Celulares,
- Firewalls,
- DDos
- Softwares de Gestão (Microsoft, Podio, etc),
- Teamviewer,
- Nobreak (com baterias),
- Etc.

8. Como a eficácia do SGS e dos serviços será medida, auditada, reportada e melhorada

Medimos a eficácia dos serviços e de nosso sistema de gestão através principalmente dos indicadores e nas análises críticas.

- KPI dos SLAs (relatórios de serviços)
- KPI Avaliação dos treinamentos do Suporte
- KPI de Backup e Restore
- KPI de Disponibilidade do Sistema
- KPI de Eventos de Riscos
- KPI de Geração de Vídeos
- KPI de Mesa de Análise
- KPI de Pesquisa de Satisfação do Cliente
- KPI de Reclamação de Clientes
- KPI de Revisão do Catálogo de Serviços
- KPI de Testes de Continuidade
- KPI de Treinamentos Colaboradores
- Análises Críticas – das políticas, dos riscos, da alta direção.

9. Outras atividades de planejamento devem manter o alinhamento com o plano de gestão de serviço.

Como nossa atividade principal é completamente voltada a gestão de serviços, que se trata de manter nosso sistema disponível para os clientes 24x7 (por determinação legal), ou seja, manter nossos servidores ativos, além do atendimento do suporte técnico de acordo com o horário de funcionamento dos clientes.

Portanto toda as análises realizadas englobam a gestão de serviços, e os requisitos legislativos.