

ANEXO II.b - MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

1. FINALIDADE

Este anexo disciplina a sistemática de solicitação e execução dos serviços, bem como a entrega e aceite dos serviços de Suporte Operacional a todos os sistemas que farão parte da Linha de Negócio.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. Os Serviços de Suporte Operacional têm como principais características a necessidade de intervenções tempestivas e/ou pontuais, de caráter corretivo, preventivo ou de suporte técnico, com vistas a manter os sistemas em operação dentro de parâmetros estabelecidos no Acordo de Nível Mínimo de Serviço (ANMS), considerando o alinhamento com as necessidades de negócio e estratégias de TI. É um serviço de manutenção continuada de sistemas em produção cujo principal resultado é a manutenção da disponibilidade, estabilidade e desempenho do portfólio de sistemas do segmento de negócio deste contrato.
 - 2.1.1. Enquadram-se como serviços de suporte operacional as atividades relacionadas a: manutenções corretivas, serviços técnicos especializados, análise de Impacto, produção assistida ou resolução de incidentes de sistemas
 - 2.1.1.1. A CONTRATADA prestará esses serviços a todos os sistemas que farão parte da Linha de Negócio objeto da contratação.
 - 2.1.1.2. Em caráter preliminar, a lista de sistemas da linha de negócio está contida no Anexo VI - Sistemas da linha de negócio.
 - 2.1.1.3. A CONTRATADA deverá prover melhorias nos sistemas de sua linha de negócio objetivando reduzir a quantidade de incidentes dos sistemas.
 - 2.1.1.4. A lista definitiva será fornecida conforme item 3.1 deste anexo.
 - 2.1.2. As atividades são extensivas não somente aos artefatos criados e / ou mantidos pela CONTRATADA durante a vigência do contrato, mas a todos os artefatos dos sistemas pertinentes a sua Linha de negócio.
 - 2.1.3. A métrica de medição será em função do valor do Ponto de Função (PF) e o tamanho em PF de todos os sistemas da linha de negócio.
- 2.2. Os serviços serão contratados mensalmente mediante Ordem de Serviço Operacional (OS Operacional). A cada necessidade de prestação desses serviços, será aberto “ticket” de atendimento.
- 2.3. O faturamento dos serviços terá um valor fixo mensal, podendo ser aplicados redutores de faturamento caso a qualidade mínima dos serviços não seja atingida (Anexo V.b - Acordo de Nível Mínimo de Serviço de Suporte).
- 2.4. A CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica,, denominada EQUIPE DE tratamento dos tickets classificados como resolução de incidentes de sistemas de forma DISTINTA da equipe para tratamento das demais tickets dos serviços das OSs operacionais. Por sua vez, a equipe que irá atender os demais serviços do Suporte Operacional deverá ser DISTINTA da equipe que atende OS Padrão.
- 2.5. Para efeitos dos serviços de Suporte Operacional:
 - 2.5.1. Horário comercial dar-se-á de segunda a sexta-feira no horário de 08h30min às 17h30min;

- 2.5.2. Horário para tratamento de incidentes dar-se-á, principalmente, de segunda a sexta-feira 07h às 22horas, devendo, a EQUIPE DE INCIDENTES estar no BNB.
 - 2.5.2.1. O BNB poderá alterar, sem ônus e a qualquer tempo, o horário padrão de atendimento da equipe de incidentes. Atualmente, este atendimento obedece ao horário da Central de Cliente interno do BNB.
 - 2.5.2.2. Incidentes ocorridos fora desse horário, principalmente os incidentes que impactam no processamento noturno, embora a CONTRATADA não tenha a obrigação de estar no BNB, deverão ser resolvidos de forma a atender o Acordo de Nível Mínimo de Serviço.
- 2.6. A CONTRATADA deverá entregar ao BNB, após assinatura do contrato, a lista de profissionais que deverão ser acionados, em caso de incidentes fora do horário comercial.
 - 2.6.1. Para cada profissional deve ser fornecido nome, RG e canais de comunicação com o referido profissional.
 - 2.6.2. A CONTRATADA deverá manter a lista atualizada durante a vigência do contrato.
 - 2.6.3. Esses profissionais poderão ser chamados a qualquer tempo ao BNB para resolução de incidentes nos sistemas em produção.
- 2.7. A CONTRATADA deverá prover profissionais que atendam aos perfis de qualificações exigidos no Anexo VIII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada e que sejam suficientes para atender o volume de atendimento sem comprometer o ANMS.
 - 2.7.1. O BNB se reserva o direito de avaliar, por ocasião da alocação inicial ou em qualquer momento da execução do contrato, a conformidade da equipe alocada ao disposto no 08 - Anexo VIII - Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada, objetivando comprovar a experiência e a qualificação destes, em sintonia com o perfil exigido no Anexo supracitado.
 - 2.7.2. A criação de credenciais de acesso ao profissional estará condicionada ao atendimento ao perfil indicada em avaliação a ser feita pelo BNB na alocação inicial.
 - 2.7.3. Qualquer profissional alocado pela CONTRATADA que não atenda aos requisitos exigidos poderá ter a sua substituição solicitada pelo BNB. Nestes casos, a CONTRATADA deverá prover a substituição de forma imediata, cuidando para que não haja prejuízo para o andamento dos serviços.
- 2.8. As atividades desenvolvidas pela CONTRATADA para tratamento dos incidentes serão executadas prioritariamente nas dependências do BNB.
 - 2.8.1. A critério do BNB e a depender da criticidade do sistema, a atuação do técnico no tratamento de incidentes poderá ocorrer de modo remoto. Para viabilizar essa modalidade de atendimento, a contratada deverá prover a infraestrutura computacional necessária e compatível com a *baseline* de segurança recomendada pelo BNB.
- 2.9. O BNB poderá, quando a situação assim o exigir, solicitar a prestação dos serviços fora do horário comercial. Enquadram-se nestes casos as situações de reconhecida urgência, bem como os casos em que, por razões de ordem técnica, o atendimento não possa ocorrer durante do horário comercial.
- 2.10. Independentemente do local, do horário, ou de chamados eventuais para prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação ou acréscimos no preço pago pelo BNB. Em complemento, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos incorridos na prestação de serviços, devendo os valores correspondentes compor o montante cotado para a prestação dos Serviços de Suporte Operacional.

- 2.11. A distribuição dos tickets de atendimento deverá ser realizada pelo Supervisor Técnico alocado pela CONTRATADA, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE. O supervisor técnico da CONTRATADA será responsável pela atribuição das solicitações para atendimento pelos profissionais alocados e acompanhamento do atendimento da OS.

3. SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

3.1. Iniciação dos Serviços

- 3.1.1. A iniciação dos serviços acontecerá uma única vez, na fase de ajustamento do período de implantação Anexo XIII - Implantação do Ambiente Computacional.
- 3.1.2. O BNB fornecerá a CONTRATADA uma lista de sistemas pertinentes à linha de negócio. Essa lista conterá, além de todos os sistemas a serem mantidos pelos serviços de suporte operacional, os seguintes itens:
- 3.1.2.1. Tamanho em PF de cada sistema que compõe a linha de negócio, que será a base de faturamento dos serviços de suporte operacional.
- 3.1.2.2. A informação se o sistema é crítico para o BNB ou está no caminho crítico do processamento noturno.

3.2. Execução dos Serviços

- 3.2.1. Os artefatos de entrada necessários à execução de um ticket de atendimento serão fornecidos pelo BNB.
- 3.2.1.1. A ausência de artefatos de documentação não desobriga a CONTRATADA da execução do serviço solicitado dentro dos prazos constantes no Anexo V.c - Acordo de Nível Mínimo de Serviço de Suporte.
- 3.2.1.2. No caso de inexistência de documentação, as informações necessárias à execução do ticket de atendimento são repassadas por outros meios, por exemplo, em reuniões com a equipe técnica do BNB e da CONTRATADA e/ou, ainda, por meio do fornecimento de códigos fonte, se aplicável.
- 3.2.2. Para os artefatos a serem produzidos, a CONTRATADA deverá seguir os padrões e modelos estabelecidos pelo item 4 deste anexo.
- 3.2.3. Caso o ticket de atendimento seja classificado como "**Resolução de incidentes**":
- 3.2.3.1. O BNB atribuirá o nível de severidade, liberando-os para atendimento pelos técnicos da CONTRATADA.
- 3.2.3.2. O nível de severidade determinará o prazo para iniciar e concluir o atendimento.
- 3.2.3.3. Em função de peculiaridade do BNB, um ticket classificado como Resolução de incidentes pode referir a "incidente" ou a "requisição de serviços ao grupo de incidentes".
- 3.2.3.3.1. A requisição de serviço de "incidente" tem uma classificação de severidade distinta dos demais incidentes.
- 3.2.3.3.2. Os níveis de severidade serão atribuídos em função do tipo da requisição de serviço e/ou impacto ao negócio do BNB.

- 3.2.3.4. A Contratada deverá iniciar e resolver o incidente/requisição de serviço de acordo com Anexo V.c - Acordo de Nível Mínimo de Serviço de Suporte, independente do dia e horário de atendimento.
- 3.2.3.5. Na ocorrência de incidentes que requeiram intervenção com urgência (interrupção de serviços das agências, paralisação do processamento noturno, etc) a ausência do ticket de atendimento não deve se constituir em obstáculo para o início do atendimento.
- 3.2.3.6. O fluxo de atendimento está detalhado no anexo IV - Tratamento de Incidentes e no Anexo XV - Processo de Requisição serviço a equipe de Incidentes.

3.2.4. Se o Ticket de atendimento **NÃO** for classificado como “**Resolução de incidentes**”:

- 3.2.4.1. O BNB atribuirá o nível de severidade e o nível de complexidade, liberando-os para atendimento pelos técnicos da CONTRATADA.
- 3.2.4.2. O nível de severidade determinará o prazo para iniciar o atendimento e o nível de complexidade determinará o prazo de conclusão do atendimento.
- 3.2.4.2.1. O nível de severidade deve guardar consonância com a tabela adiante.

Nível de Severidade	Prazo Máximo para iniciar o atendimento (horas úteis)
Alto	8 horas
Médio	16 horas
Baixo	24 horas

3.2.4.2.2. O nível de complexidade deve guardar consonância com a tabela adiante.

Nível de Complexidade	Esforço máximo em hora-atividade (horas úteis)
1	2
2	4
3	8
4	16
5	24
6	32
7	40
8	48
9	56
10	64
11	72
12	80

3.2.4.3. Em caso de dúvidas quanto ao teor do serviço e documentos de entrada, a CONTRATADA deve devolver o ticket, explicitando as questões duvidosas, sugerindo, se for o caso, as complementações que julgar necessárias.

- 3.2.4.3.1. Confirmando a necessidade de complementação e tendo como objetivo fornecer os esclarecimentos solicitados, o BNB realizará as modificações e/ou complementações mencionadas pela CONTRATADA.
- 3.2.4.3.2. O tempo consumido pelo BNB para realizar as complementações necessárias não será considerado no prazo de aceite pela CONTRATADA, exceto se a devolução configurar falha no procedimento de avaliação pela CONTRATADA.
- 3.2.4.4. Após o entendimento do objetivo, complexidade e conteúdo do ticket de atendimento, e com a devida autorização pelo BNB, a CONTRATADA deverá dar início ao seu atendimento.
- 3.2.4.5. Caso a CONTRATADA não concorde com as informações estabelecidas para o atendimento, a CONTRATADA poderá expor suas razões e sugerir ajustes.
 - 3.2.4.5.1. O BNB avaliará os motivos expostos pela CONTRATADA e, em caso de concordância, procederá aos ajustes.
 - 3.2.4.5.2. Caso não sejam aceitas as ponderações da CONTRATADA, prevalecerão os prazos originalmente estabelecidos.
 - 3.2.4.5.3. O atendimento das solicitações deverá ser realizado independentemente de haver concordância ou não por parte da CONTRATADA com os prazos estabelecidos pelo BNB.
- 3.2.5. Por razões de ordem interna ou prioridade de negócio, o BNB, a qualquer tempo, poderá, a seu critério, solicitar à CONTRATADA a suspensão temporária ou o cancelamento da execução de tickets de atendimento.
 - 3.2.5.1. No caso de cancelamento, esse ticket não será objeto de avaliação do Acordo de Nível Mínimo de Serviço.
 - 3.2.5.2. O tempo em que o ticket permanecer suspenso não será considerado na apuração do Acordo de Nível Mínimo de Serviço da CONTRATADA.
- 3.2.6. Poderão ser reavaliadas a severidade e complexidade sempre que, de comum acordo, o BNB e a CONTRATADA julgarem relevante, sendo o novo valor, a base para apuração do Acordo de Nível Mínimo de Serviço.

3.3. Entrega dos Serviços

- 3.3.1. Após a execução de um ticket de atendimento, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega dos produtos gerados no repositório definido pelo BNB.
- 3.3.2. Na entrega formal dos serviços, pela CONTRATADA ao BNB, deverá ser observado o seguinte:
 - 3.3.2.1. Identificação do ticket que deu origem à prestação dos serviços, explicitando:
 - 3.3.2.1.1. Entrega dos artefatos produzidos ou atualizados pela CONTRATADA em atendimento ao serviço prestado.
 - 3.3.2.1.2. Entrega do Plano de Transferência de Conhecimento e de Tecnologia, quando couber.
 - 3.3.2.2. Todos os serviços e / ou artefatos previstos nas entregas de um ticket de atendimento deverão ser entregues juntos, não sendo admitidas entregas parciais de serviços e / ou artefatos.

3.3.3. Para serviços de suporte operacional executados em instalações próprias da CONTRATADA, esta deverá conectar-se à rede do BNB conforme estabelecido no Anexo XII - Infraestrutura e Segurança, para entrega dos artefatos produzidos ou atualizados.

3.3.3.1. Caso a conexão dedicada não esteja disponível, as entregas dos artefatos deverão ser realizadas por correio eletrônico ou por mídia magnética, no formato e prazos negociados, previamente, com o BNB, sem prejuízo da entrega formal quando restabelecidas as condições normais de conexão.

3.3.4. Após a entrega dos serviços e artefatos solicitados, o BNB procederá à sua validação e homologação, seguindo o que está determinado no item 3.4 deste Anexo. O Acordo de Nível Mínimo de Serviço constituirá a base de referência para a mensuração da qualidade mínima exigida dos serviços prestados.

3.4. Recebimento e validação dos Serviços

3.4.1. O recebimento, pelo BNB, dos serviços de Suporte Operacional, será confirmado quando todos os serviços e artefatos constantes no ticket de atendimento forem disponibilizados pela CONTRATADA.

3.4.2. Após o recebimento de todos os serviços e artefatos previstos, o BNB procederá à validação destes, para realizar o processo de aceite.

3.4.2.1. O BNB deverá proceder à avaliação dos artefatos entregues em até 30 dias da entrega pela CONTRATADA.

3.4.2.2. A qualidade mínima exigida será verificada em relação ao Anexo V.c - Acordo de Nível Mínimo de Serviço de Suporte.

3.4.2.3. O tempo consumido pelo BNB para realizar o processo de validação dos artefatos/serviços entregues não será considerado no prazo de execução do serviço pela CONTRATADA.

3.4.3. O procedimento de aceite ou devolução do serviço será realizado através da FERRAMENTA DE CONTROLE.

3.4.4. Caso o BNB entenda que a solicitação não foi atendida, esta será devolvida para a CONTRATADA para a retomada da execução dos trabalhos.

3.4.4.1. A classificação DEVOLVIDO aposta pelo BNB obriga a CONTRATADA a realizar os ajustes apontados na avaliação do ticket, sem alteração de prazo previamente estabelecidos, quando da autorização do serviço pelo BNB.

3.4.4.2. Finalizados os ajustes por parte da CONTRATADA, ocorrerá nova entrega, novo recebimento e nova validação, até que os serviços sejam considerados aceitos pelo BNB.

3.4.5. As solicitações aceitas pelo BNB serão consideradas concluídas e será apurado o Acordo de Nível Mínimo de Serviço.

3.5. Alteração de escopo

3.5.1. Para fins do estabelecido neste documento, Alteração de Escopo é qualquer mudança solicitada nos artefatos entregues à CONTRATADA, decorrente de alterações nos objetivos de um ticket de atendimento.

3.5.2. A critério do BNB e a depender dos impactos associados, uma das ações seguintes deverá ser encaminhada:

- 3.5.2.1. O ticket será cancelado e será formalizado um novo ticket para atender aos novos objetivos do serviço pretendido.
 - 3.5.2.1.1. Nesse caso, todos os artefatos produzidos concluídos ou em fase de desenvolvimento serão entregues ao BNB.
 - 3.5.2.1.2. Na abertura de um novo ticket, será considerado o aproveitamento dos artefatos desenvolvidos em atendimento à Requisição original, se aplicável.
 - 3.5.2.2. Incluir a mudança no mesmo ticket.
 - 3.5.2.2.1. Nesse caso, em comum acordo entre BNB e Contratada, as estimativas devem ser atualizadas levando em consideração a alteração de escopo.
- 3.6. **Alteração da baseline em Pontos de Função (PF) da linha de negócio.**
- 3.6.1. A baseline dos sistemas em tamanho de PFs consiste na soma total em PF de todos sistemas constantes no Anexo VI – Sistemas da Linha de Negócio da linha de negócio escopo deste edital.
 - 3.6.2. Esta baseline será usada como referência para determinação do valor mensal de suporte operacional para a linha de negócio.
 - 3.6.3. A baseline poderá ser atualizada a cada 4 meses, somente em função das inclusões ou exclusões em PF dos sistemas da linha de negócio, tomando como linha base os tamanhos constantes neste edital.
 - 3.6.4.** A atualização da baseline da carteira de sistemas terá reflexo nos próximos faturamentos.
 - 3.6.5. Além das atualizações periódicas (item 3.6.3), o valor mensal do suporte operacional poderá ser alterado mediante a inclusão ou exclusão de sistemas na linha de negócio.
 - 3.6.5.1. Não caberá à CONTRATADA rejeitar inclusão ou exclusão de sistema na linha de negócio.
 - 3.6.6. A inclusão de um **sistema** na linha de negócio deve obedecer às seguintes regras:
 - 3.6.6.1. O tamanho de PF do sistema.
 - 3.6.6.2. O BNB deve comunicar formalmente a CONTRATADA sobre a inclusão do sistema além de informar se o sistema é crítico para o BNB ou está no caminho crítico do processamento noturno
 - 3.6.6.3. A CONTRATADA terá um prazo máximo de 30 dias, a contar da solicitação de inclusão do sistema, para prover a equipe e iniciar o atendimento ao suporte operacional do sistema incluído. Salvo se o sistema tiver sido desenvolvido pela CONTRATADA, cujo atendimento deverá ocorrer imediatamente após a solicitação de inclusão do sistema na linha de negócio.
 - 3.6.6.4. O início do atendimento ao sistema já caracteriza o início da apuração dos SLAs.
 - 3.6.7. A exclusão de um sistema na linha de negócio deve obedecer às seguintes regras.
 - 3.6.7.1. O BNB deve comunicar formalmente a CONTRATADA o motivo da exclusão do sistema na linha de negócio junto com o tamanho em PF do sistema.
 - 3.6.7.2. Um sistema poderá ser excluído da linha de negócio em função:

- 3.6.8.2.1 Da baixa qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, caracterizada pelo não cumprimento do Acordo de Nível Mínimo de Serviços reiteradas vezes.
- 3.6.8.2.2 Da inativação do sistema;
- 3.6.8.2.3 De mudança de estratégia do BNB;
- 3.6.7.2.1. O tamanho em PF do sistema excluído será retirado do volume total da linha de negócio após 30 dias, a contar da solicitação de exclusão.

4. DETALHAMENTO DOS TIPOS DE SERVIÇOS – SUPORTE OPERACIONAL

4.1. Manutenções corretivas

- 4.1.1.Descrição: Analisar e corrigir defeitos em produção de sistemas, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação, seja em rotinas “batch” ou “on-line”.
- 4.1.2.Possíveis artefatos de entrada: Descrição do defeito, com exemplos de ocorrências quando necessário, para melhor compreensão da falha. Identificação de elementos da aplicação onde o defeito é observado, como telas, rotinas e jobs.
- 4.1.3.Possíveis artefatos gerados: Código fonte e / ou modelo de dados alterados pelas correções implementadas, relatório de prestação de serviços com evidências de correção do defeito, artefatos para implantação da nova versão do aplicativo atualizados e evidências de testes

4.2. Serviços técnicos especializados

- 4.2.1.Descrição: Serviços técnicos de caráter eventual, independente de tecnologia, que não impliquem em alteração da baseline da aplicação (sem alteração, inclusão ou exclusão de funcionalidades). No decorrer da prestação do serviço pode ser necessária a realização de reuniões que esclareçam com detalhes o trabalho a ser realizado. Compreende a execução das atividades a seguir, não exclusivas:
 - 4.2.1.1. Desenvolvimento / ajustes de simulações de ocorrências de produção, incluindo, se necessário, carga de dados.
 - 4.2.1.2. Elaboração de scripts SQL ou **programas** para **extração** de **informações** das bases de dados dos sistemas da Linha de Negócio.
 - 4.2.1.3. Elaboração de scripts SQL ou **programas** para correção de **informações** das bases de dados dos sistemas da Linha de Negócio.
 - 4.2.1.4. Participação eventual de técnicos da CONTRATADA em reuniões com funcionários do BNB e/ou com usuários sobre demandas evolutivas ou de natureza legal; com técnicos do Ambiente de Infraestrutura do BNB para tratar de questões técnicas que afetem os sistemas da Linha de Negócio.
 - 4.2.1.5. Elaborar informações sobre as regras de funcionamento de um sistema, forma de implementação das funcionalidades, integrações ou quaisquer outros esclarecimentos solicitados
 - 4.2.1.6. Auxiliar na implantação dos sistemas da linha de negocio nos Ambientes do BNB.

4.2.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição da necessidade, código fonte do sistema, documentação, modelo de dados, ou qualquer artefato disponível necessário para execução do serviço.

4.2.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de prestação de serviço com resumo descritivo dos serviços realizados, premissas, parecer técnico e documentações.

4.3. **Produção Assistida**

4.3.1. Descrição: Acompanhar e / ou realizar a execução de um componente de software a fim de garantir sua correta execução. Conferir o resultado do processamento e atestar a conclusão do processamento por meio de consultas a banco de dados, logs ou outras informações que comprovem o sucesso da execução. O componente de software pode ser uma funcionalidade de sistema, um script de banco de dados, uma rotina batch ou um programa que tenha início e fim bem definidos.

4.3.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição da necessidade, Código a ser executado, banco de dados a ser consultado para conferência.

4.3.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de Prestação de Serviço com descrição dos artefatos utilizados e procedimentos adotados, resultados da execução.

4.4. **Resolução de incidentes de sistemas**

4.4.1. Descrição: compreende a execução de serviços para os sistemas instalados e executando em ambiente de produção do BNB, objetivando mantê-los operacional, restaurando-lhes o pleno funcionamento em tempo hábil, quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, acrescentando, dentre outras:

4.4.1.1. Realizar análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas abrangendo os períodos diurno e noturno, cujo detalhamento do processo encontra-se no Anexo IV – Processo de Tratamento de Incidentes.

4.4.1.2. Executar ou orientar a execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar o incidente reportado, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetadas, no menor tempo possível.

4.4.1.3. Orientar equipes de coordenação da Produção visando retomar a execução de rotinas batch dos sistemas, interrompidas por motivos outros.

4.4.1.4. Em complemento, será possível a abertura de requisição de serviços à equipe de incidentes, cujo detalhamento do processo encontra-se no Anexo XV - Processo de Requisição serviço a equipe de Incidentes.

4.4.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição do incidente \ Requisição de serviço.

4.4.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de prestação de serviço com descrição dos artefatos utilizados e procedimentos realizados, resultados da execução, diagnóstico da causa e solução adotada.