

OpenInsurance

FVP

RESUMO

Glossário	03
O que é FVP	04
Premissas FVP	05
Duração do FVP	10
Como vai funcionar o FVP	11
Proposta de fluxos	12
Dados coletados	16
Validação das evidências	34
Critérios de aceite dos testes	35
Exemplo de validação	36
Reteste	38
Exemplo Problemas de comunicação	39
Exemplo Evidências Insuficientes	40
Exemplo Evidências inconsistentes	41
Comunicação no Service Desk	42
Links de acessos	46

GLOSSÁRIO

1. API

Application Programming interface, é um mecanismo que permite a comunicação entre dois componentes de software.

2. LGPD

Lei Geral de Proteção de Dados, essa tem como foco a padronização e proteção dos dados de pessoais.

3. DCR

Dynamic Client registration, é um recurso que permite o registro automático de um cliente sem a configuração manual de um administrador sobre esse usuário.

4. DCM

Dynamic Client Registration management, é um recurso que permite o gerenciamento do registro que foi criado no DCR.

5. FAPI

Financial-grade API, é um conjunto de requisitos técnicos que especifica funcionalidades e segurança de API's financeiras.

6. FAPI/*Relying Party*

Certificação que visa garantir que um cliente/receptor de dados adere aos requisitos do padrão FAPI.

7. FAPI/*OpenID Providers*

Certificação que visa garantir que um servidor/transmissor de dados adere aos requisitos do padrão FAPI.

8. SSA

Software Statement Assertion, é uma declaração digital assinado pelo diretório que contém informações sobre a receptora, como chaves públicas e papéis regulatórios

9. BRCAC

Business Role-based Access Control, certificado de cliente homologado pela ICP-Brasil para transporte seguro.

10. BRSEAL

Certificado de assinatura homologado pela ICP-Brasil para comunicação segura

11. Consentimento

Autorização do usuário de que uma entidade pode transitar suas informações pessoais entre os participantes

O que é o FVP

O que é o FVP e qual o seu objetivo no OPIN?

- O FVP (Fluxo de Validação em Produção) é um ciclo de validações que visa garantir o funcionamento das API's em ambiente produtivo.
- O objetivo do FVP consiste em assegurar que as API's desenvolvidas no OPIN estão funcionais para entrar em operação. **O FVP tem o papel de auxiliar e trazer mais uma camada de garantia.**

Para o fluxo do FVP ser implementado estabelecemos 4 grupos de premissas

NÃO EXAUSTIVO



Premissas FVP

Premissas necessárias para a implementação do FVP de acordo com as regulamentações e normas da SUSEP

Objetivo	Descrição	Responsável
Compreensão e clareza sobre a regulamentação e normas da SUSEP	Identificar e compreender as regulamentações e normas da SUSEP que se aplicam ao FVP.	Equipe de Compliance e Jurídico
Definição dos papéis e responsabilidades	Definir os papéis e responsabilidades de cada participante do FVP.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos critérios de sucesso	Definir os critérios de sucesso para a implementação do FVP.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos riscos	Identificar e avaliar os riscos associados à implementação do FVP.	Equipe de Gestão de Riscos
Definição dos recursos	Identificar e alocar os recursos necessários para a implementação do FVP.	Equipe de Gestão de Recursos
Definição do cronograma	Definir o cronograma de implementação do FVP.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos indicadores de desempenho	Definir os indicadores de desempenho para a implementação do FVP.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de comunicação	Definir os mecanismos de comunicação para a implementação do FVP.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de monitoramento e controle	Definir os mecanismos de monitoramento e controle para a implementação do FVP.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de documentação	Definir os mecanismos de documentação para a implementação do FVP.	Equipe de Gestão de Projetos



Premissas de participação

Premissas necessárias para que as participantes possam compor os grupos de teste

Objetivo	Descrição	Responsável
Identificação dos participantes	Identificar os participantes que irão compor os grupos de teste.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos critérios de seleção	Definir os critérios de seleção para a escolha dos participantes.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de comunicação	Definir os mecanismos de comunicação para a seleção dos participantes.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de documentação	Definir os mecanismos de documentação para a seleção dos participantes.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de monitoramento e controle	Definir os mecanismos de monitoramento e controle para a seleção dos participantes.	Equipe de Gestão de Projetos



Execução dos testes

Premissas sobre os papéis e responsabilidades necessários para realizar os testes

Objetivo	Descrição	Responsável
Definição dos papéis e responsabilidades	Definir os papéis e responsabilidades de cada participante durante a execução dos testes.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos critérios de sucesso	Definir os critérios de sucesso para a execução dos testes.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos riscos	Identificar e avaliar os riscos associados à execução dos testes.	Equipe de Gestão de Riscos
Definição dos recursos	Identificar e alocar os recursos necessários para a execução dos testes.	Equipe de Gestão de Recursos
Definição do cronograma	Definir o cronograma de execução dos testes.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos indicadores de desempenho	Definir os indicadores de desempenho para a execução dos testes.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de comunicação	Definir os mecanismos de comunicação para a execução dos testes.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de monitoramento e controle	Definir os mecanismos de monitoramento e controle para a execução dos testes.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de documentação	Definir os mecanismos de documentação para a execução dos testes.	Equipe de Gestão de Projetos



Encerramento do ticket

Premissas sobre papéis e responsabilidades necessários para encerramento dos tickets

Objetivo	Descrição	Responsável
Definição dos papéis e responsabilidades	Definir os papéis e responsabilidades de cada participante durante o encerramento dos tickets.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos critérios de sucesso	Definir os critérios de sucesso para o encerramento dos tickets.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos riscos	Identificar e avaliar os riscos associados ao encerramento dos tickets.	Equipe de Gestão de Riscos
Definição dos recursos	Identificar e alocar os recursos necessários para o encerramento dos tickets.	Equipe de Gestão de Recursos
Definição do cronograma	Definir o cronograma de encerramento dos tickets.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos indicadores de desempenho	Definir os indicadores de desempenho para o encerramento dos tickets.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de comunicação	Definir os mecanismos de comunicação para o encerramento dos tickets.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de monitoramento e controle	Definir os mecanismos de monitoramento e controle para o encerramento dos tickets.	Equipe de Gestão de Projetos
Definição dos mecanismos de documentação	Definir os mecanismos de documentação para o encerramento dos tickets.	Equipe de Gestão de Projetos

Premissas FVP

Quais são as premissas para que o FVP seja implementado?

1. LGPD

O **cumprimento** à LGPD e **outras regulamentações** pertinentes a normativos Susep.

3. Critérios e data limites para os testes e retestes

Períodos para execução do teste e períodos de reteste:

- Serão contemplados **dentro da vigência** do ciclo de teste
- Caso o cenário não seja completado, será reportado como **não executado** com sucesso ao final do ciclo

Serão utilizadas as **boas práticas** do OpenFinance para definição de critérios

2. Critério de rotação dos participantes

02 critérios considerados para a **rotação** dos grupos e garantir a **diversificação dos grupos**:

- A segmentação de mercado (S1,S2,S3,S4)
- Diferentes Marcas

4. Indicadores

Ao final de **cada ciclo** será disponibilizado à SUSEP um relatório com **indicadores de alto nível** para acompanhamento da **saúde e conformidade** do ambiente.

Serão utilizadas as **boas práticas** do OpenFinance para auxiliar na estruturação de indicadores

Premissas de participação

Foram estruturadas **5 premissas** para permitir a entrada das participantes nos sorteios de formação dos grupos de testes

1. Conglomerado

Empresas que fazem parte da **mesma marca não realizam testes entre si**, ou seja, participar do mesmo grupo de teste.

2. Publicação

Para que um participante seja considerado **elegível** a execução de testes, é necessário que as **APIs testadas** estejam publicadas:

- DCR/ DCM
- Consentimento

3. Certificação

Os participantes deverão possuir também as seguintes **certificações e certificados** para estarem elegíveis:

- FAPI/RP
- FAPI/OP
- BRCAC
- BRSEAL

4. Composição dos grupos

Cada grupo será composto por um total de **3 participantes**.

A escolha dos grupos **não utilizará** a razão social como identificador

5. Rotação dos grupos

Participantes de um **mesmo grupo** não participarão em conjunto posteriormente

Execução dos testes

Para a execução dos testes, estruturamos **6 momentos** do que deverá ser considerado durante a execução dos testes

1. Papéis

Durante cada ciclo de testes, cada **participante** exercerá **dois papéis**:

- Receptor
- Transmissor

A finalidade é para **todos testarem** o envio das requisições e respostas.

4. Durante o teste

A **Receptora** tem o papel de abrir o ticket filho e notificar a **Transmissora** para requisição das informações via **Service Desk**.

2. Início do teste

Os participantes serão notificados **no primeiro dia** de cada ciclo.

A notificação será através de **ticket** no **Service Desk** sobre a necessidade da execução dos testes.

A **responsabilidade** será da Governança FVP

5. Período de teste

Dentro de **cada ciclo**, será definido o prazo de **5 dias úteis** à partir da notificação dos participantes **para a execução** dos cenários.

Em caso de **reexecução**, serão **adicionados** mais **5 dias úteis** à partir da **notificação** dos participantes necessários.

3. Comunicação

A **comunicação** será feita através do Service Desk:

- Entre os participantes durante a **execução** dos testes
- Entre participantes e a Governança FVP

6. Objetos de teste

Os participantes deverão **testar**, conforme orientação da **SUSEP** os itens:

- DCR / DCM
- Criação de registro de Consentimento

Os **resultados** obtidos durante os testes devem ser **adicionados ao ticket**, para efeito de **registro**.

Encerramento do ticket

Para o encerramento do ticket e a finalização dos testes teremos **3 etapas: envio, validação e conclusão.**

Para cada etapa haverá um **responsável** alinhado.

1. Envio de evidências

O primeiro passo para fim do ticket, é o **envio das evidências** via **Service Desk.**

A responsabilidade do envio das evidências será das **participantes** (transmissora e receptora)

2. Validação

Com as evidências enviadas, será **comparadas as informações** fornecidas pela Transmissora e Receptora.

Se as informações estiverem **convergentes**, o teste **será considerado** aceito

A responsabilidade pela **validação** das informações será da Governança FVP.

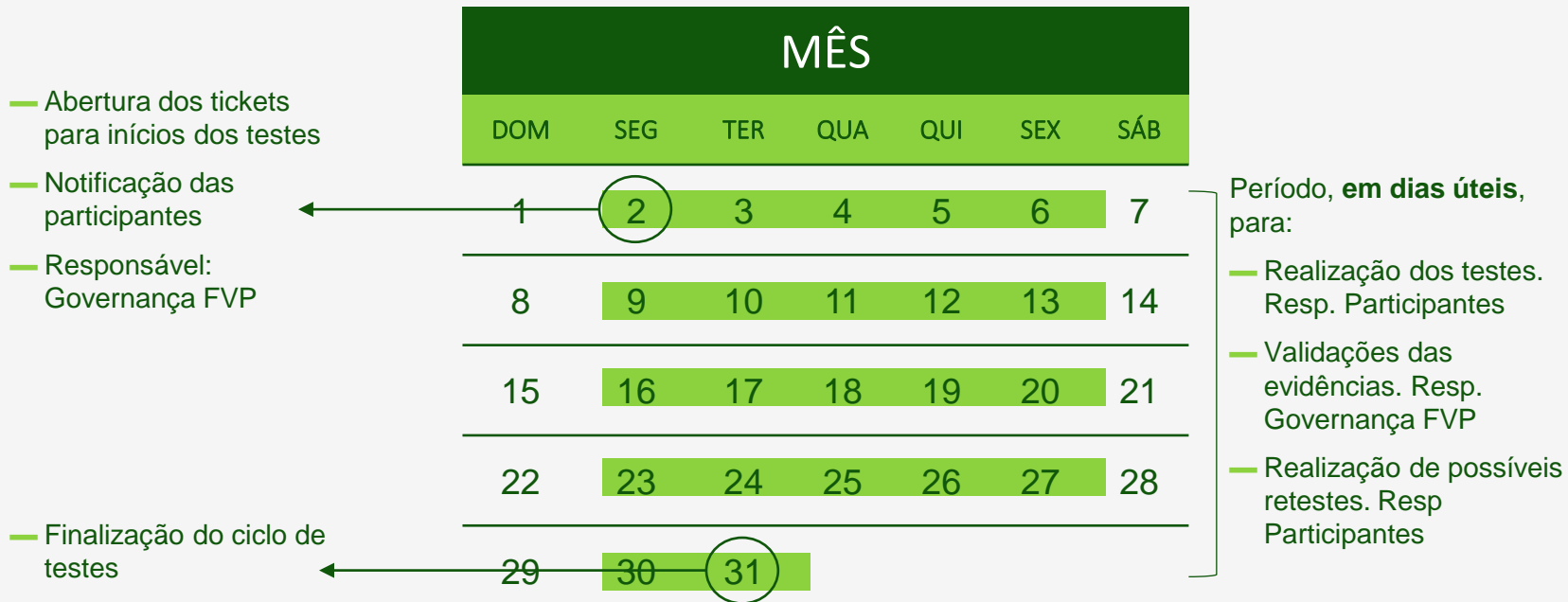
3. Conclusão

Com os critérios de aceite **atendidos**, o teste é **validado** e o ticket é **encerrado**

Em caso de testes **invalidados**, o grupo será **informado** da necessidade de **refazerem** os testes e passarem por uma **nova avaliação.**

A responsabilidade pelo **encerramento** dos tickets será da Governança FVP

Estão previstos 5 ciclos para testes dos cenários, sendo que cada ciclo tem duração de 30 dias corridos



De forma geral, o FVP apresenta 3 momentos para execução e validação dos testes

NÃO EXAUSTIVO



Os participantes serão **notificados** pela Governança FVP, através do ticket no **Service Desk** para Informar:

- A necessidade de realizar os testes
- A definição dos participantes envolvidos no teste

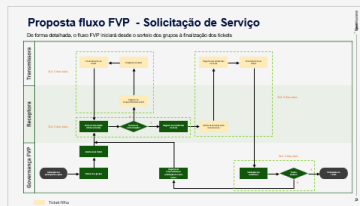


Em seguida os participantes iniciarão os testes com **objetivo de coletar evidências**:

- Geração de DCR e DCM
- Geração do Consentimento

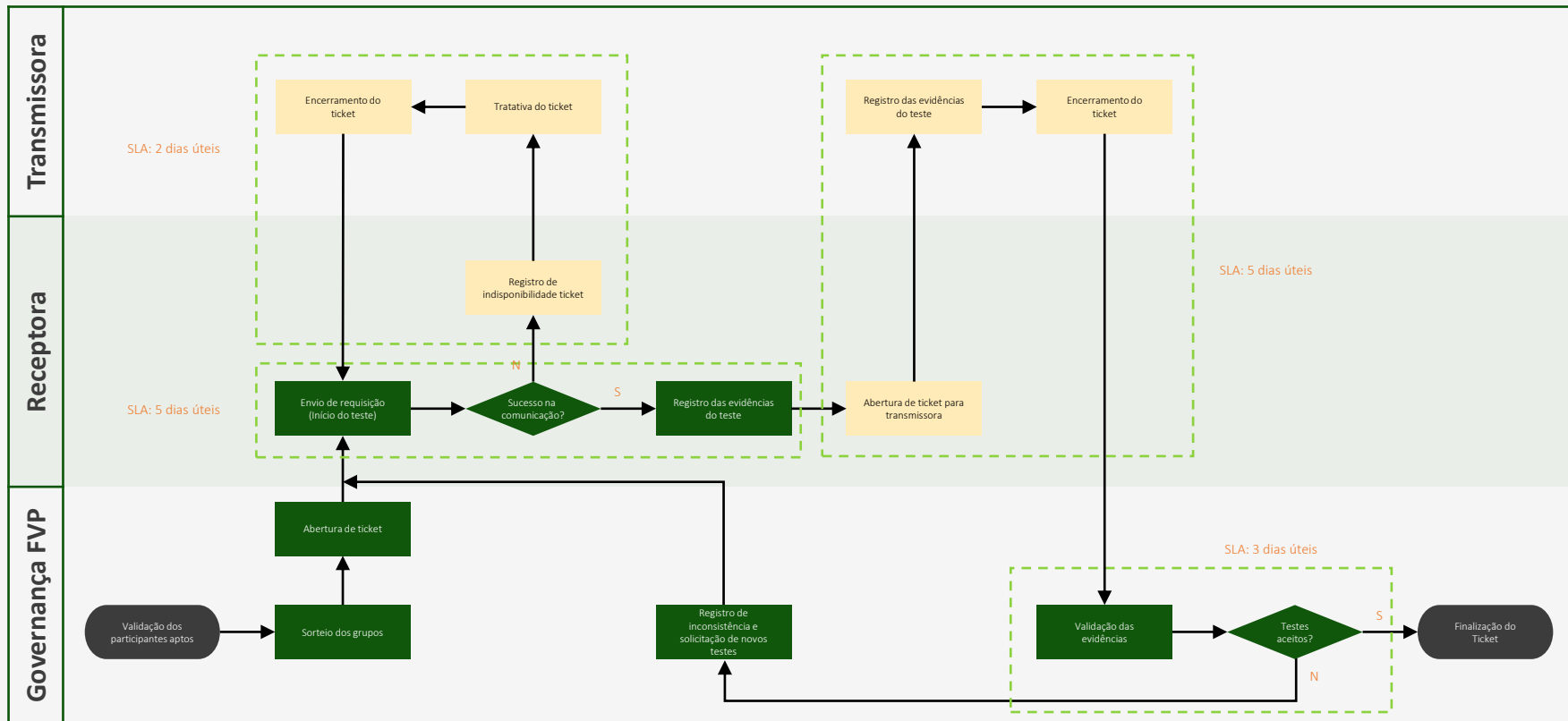


Com os **testes finalizados**, os participantes enviarão as **evidências via Service Desk** para a Governança FVP para que o teste seja validado.



Proposta fluxo FVP - Solicitação de Serviço

De forma detalhada, o fluxo FVP iniciará desde o sorteio dos grupos à finalização dos tickets



Para as evidências, as participantes deverão gerar o DCR/DCM e consentimento no envio da requisição

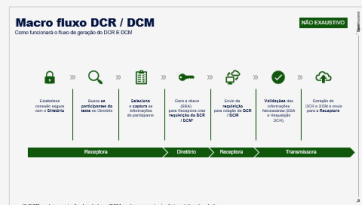


Envio da Requisição
Receptora faz a **tentativa de comunicação** com a Transmissora para geração:

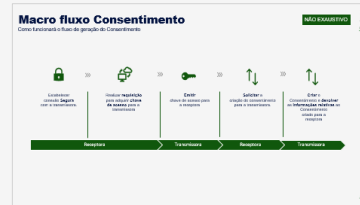
- DCR/DCM
- Consentimento



Geração DCR/DCM



Geração Consentimento



Evidências de Teste
Preenchimento das informações necessárias pela Receptora e Transmissora

Macro fluxo DCR / DCM

Como funcionará o fluxo de geração do DCR E DCM

NÃO EXAUSTIVO



(*) DCR será para criação dos dados e DCM será para manipulação/ analytics dos dados

Macro fluxo Consentimento

Como funcionará o fluxo de geração do Consentimento

NÃO EXAUSTIVO



Estabelecer conexão **Segura** com a transmissora.



Realizar **requisição** para adquirir **chave de acesso** para a transmissora



Emitir chave de acesso para a receptora



Solicitar a criação do consentimento para a transmissora.



Criar o Consentimento e **devolver** as **informações relativas** ao Consentimento criado para a receptora

Receptora

Transmissora

Receptora

Transmissora

Com o DCR/DCM e consentimento gerados, as participantes colocarão as informações nos tickets



Criação de ticket

Para abertura de ticket, a Governança FVP irá utilizar:

- **Receptora**
 - Nome da Receptora
- **Transmissora**
 - Nome da Transmissora

Evidências de Teste Para execução do cenário, a **Receptora** precisará preencher os campos:

- **DCR**
 - Client_id
 - Client_id_issue_at
- **DCM**
 - Client_Id
 - Client_id_issue_at
- **Consentimento**
 - Client_Id
 - Consent_Id
 - CreationDateTime
 - Status
- **Incidente***
 - Número identificador do incidente

Abertura de Ticket

A **Receptora** abre um ticket filho para a **transmissora** contendo as informações:

- **DCR**
 - Client_id
- **DCM**
 - Client_Id
- **Consentimento**
 - Consent_Id
- **Ticket principal**
 - Número do ticket aberto pelo Governança FVP

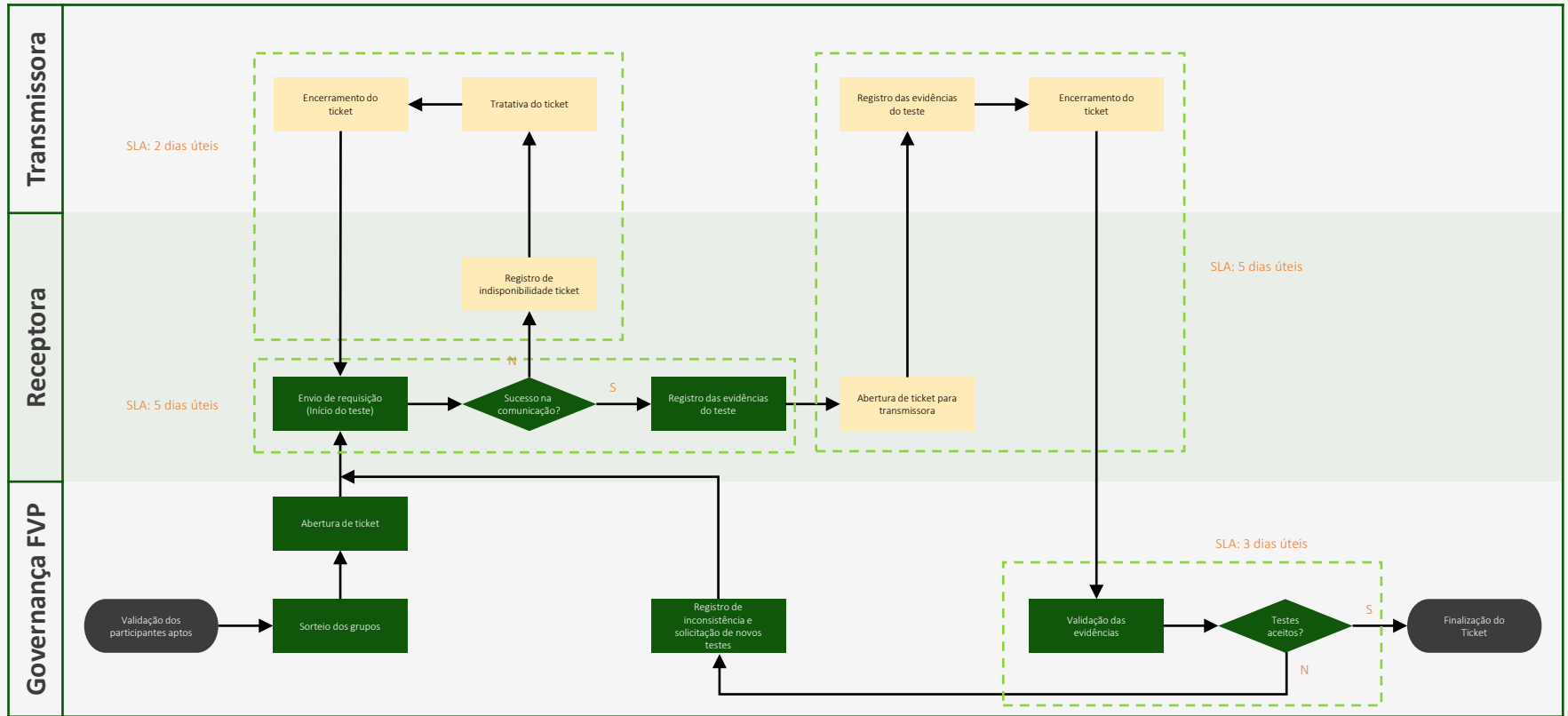
Evidências de Teste

A **transmissora** deve preencher os seguintes campos no **ticket filho**:

- **DCR**
 - Client_id_issue_at
- **DCM**
 - Client_id_issue_at
- **Consentimento**
 - Client_Id
 - CreationDateTime
 - Status

(*) Campo deve ser preenchido em caso de falha da comunicação

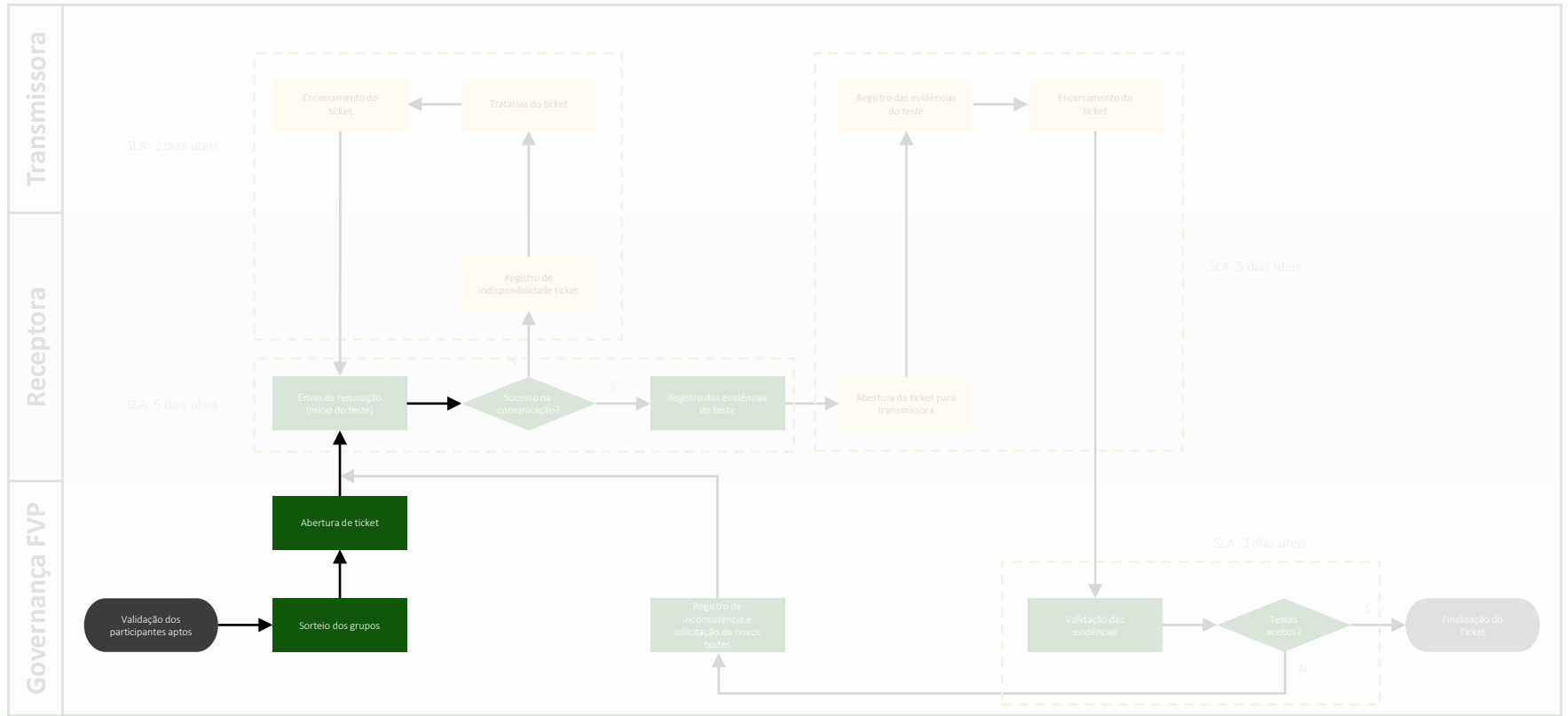
Proposta fluxo FVP - Solicitação de Serviço



Ticket filho



Proposta fluxo FVP - Solicitação de Serviço



Ticket filho

Criação de ticket

A Governança FVP deve **criar um ticket** para notificar os participantes da necessidade da realização do teste.

Após a criação, o ticket deve ser direcionado para a fila do participante identificado no campo “**Receptora**”.

Categoria *

Solicitação FVP

Receptora

Título *

Cenário de teste nº10

Descrição *

Cenário de teste entre a seguradora 1 e a seguradora 2

Orientação

- No campo "Referência Chamado Incidente", caso não seja possível o teste com a transmissora, você deverá apresentar o número do ticket criado para reportar o incidente ocorrido durante o processo.
- Preencha cada campo com o resultado do teste realizado.
- Ao final da execução do teste, abra um chamado na categoria "Ferramenta de Validação em Produção > Comunicação Transmissora" no Portal do Usuário final para solicitar a transmissora as evidências do teste realizado.

Receptora *

N2_Seg Teste 1

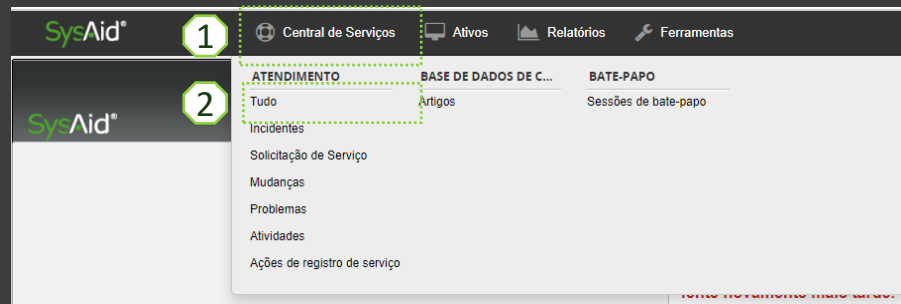
Transmissora *

N2_Seg Teste 2

Acessando o chamado

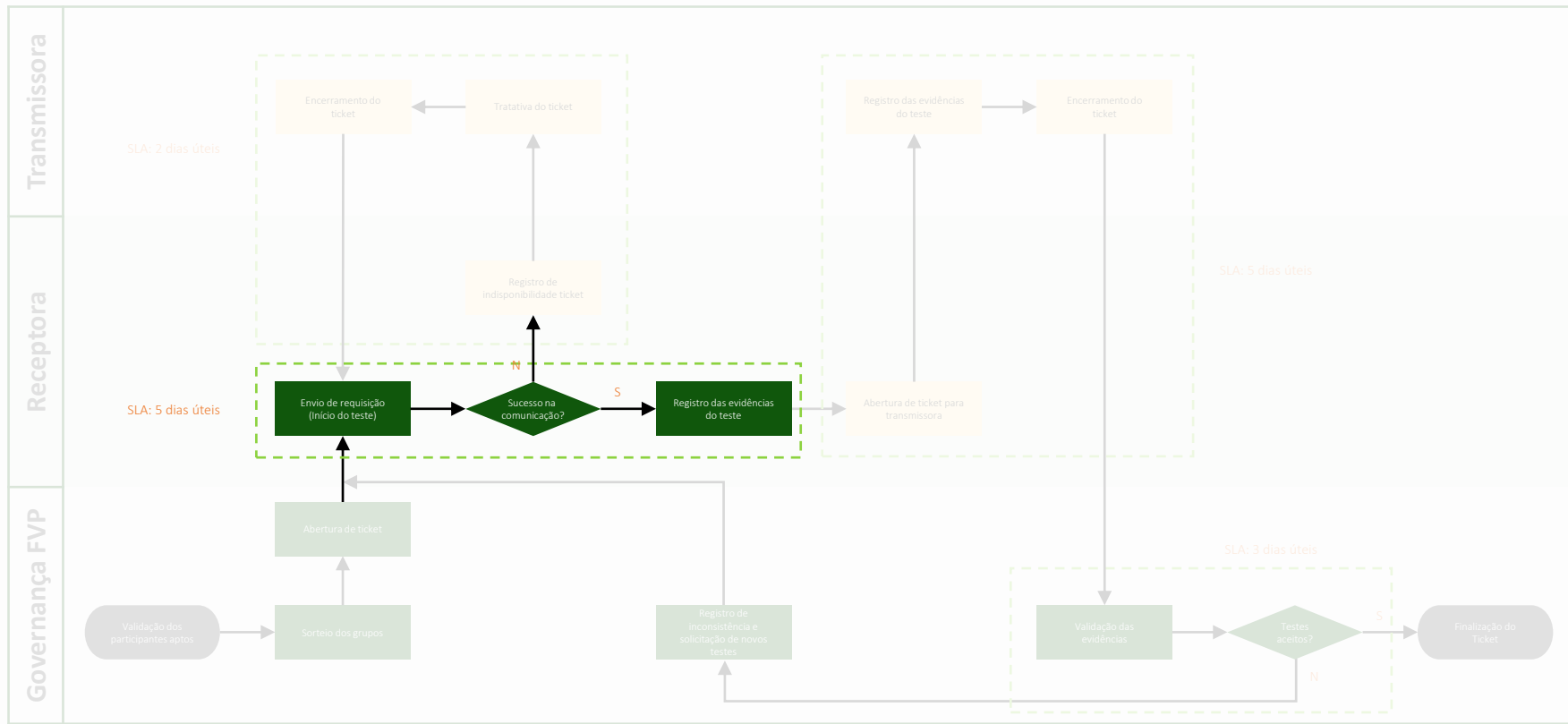
Após o envio da notificação, como o participante acessa o chamado recebido?

- 1 Após fazer o login, no menu principal, acesse a aba "Central de Serviços".
- 2 No *dropdown*, selecione o tópico "Tudo".
- 3 Nesse momento será aberto a fila de chamados do N2 participante, basta acessar o chamado que foi indicado na notificação via e-mail.



<input type="checkbox"/>	#	Arquivar	Tipo de SR	Alerta	Categoria	Subcategoria	Categoria de terceiro nível	Título	Status
<input type="checkbox"/>	1660	Sim	▲ Incidente	●	Incidentes	APIs	Erros	Campo nome	ATENDIMENTO
<input type="checkbox"/>	1910	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Transmissora	Transmissora	teste_0011	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1911	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Receptora	Receptora	TESTE	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1912	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Receptora	Receptora	Teste do fluxo	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1913	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Transmissora	Transmissora	Teste do Fluxo	ENCAMINHADO N2

Proposta fluxo FVP - Solicitação de Serviço



Ticket filho



Evidências do teste - Receptora

A receptora deve **preencher** os seguintes campos após a **execução dos cenários de teste no ticket que foi aberto** pela Governança FVP

- 1** – É necessário preencher as **informações de DCR e DCM** caso a requisição foi realizada **com sucesso**
- 2** – Preenchimento caso **de falha** com o **número do incidente** aberto pela receptora

EXEMPLO

1

DCR - Client_id	<input type="text"/>
DCR - Client_id_issue_at	<input type="text"/>
DCM - Client_id	<input type="text"/>
DCM - Client_id_issue_at	<input type="text"/>
Consentimento - Client_id	<input type="text"/>
Consentimento - Consent_id	<input type="text"/>
Consentimento - CreationDatetime	<input type="text"/>
Consentimento - Status	<input type="text"/>

2

Referência Chamado Incidente	<input type="text"/>
------------------------------	----------------------

Como abrir o incidente – (1/5)

Caso haja um incidente durante os testes, como proceder?.

Busca Q

Catálogo de Serviços >

- Ferramenta de Validação em Produção**
Comunicação de testes para Ferramenta de Validação em Produção.
1 item
- Solicitação de Informações**
Solicite informações referente ao Diretório, API e Service desk
7 itens
- Solicitação de Melhorias**
Encaminhe sugestões de melhorias referente ao Diretório, API e Service Desk
4 itens
- Incidentes**
Informe problemas relacionados a lentidão, degradação, erro ou indisponibilidade.
7 itens
- Indisponibilidade Programada**
Notifique a necessidade da indisponibilidade do ambiente.n
2 itens
- Solicitação de Acessos**
Solicite cadastros ou exclusão de usuários e Empresas.
2 itens
- Enviar pedido de certificação**
Enviar pedido de emissão de certificado funcional após execução bem sucedida dos testes e preenchimento da documentação
1 item

O que há de novo?

1 Após realizar o login na plataforma, o participante deve clicar em "Incidentes" para dar **início no registro** do incidente.

Como abrir o incidente – (2/5)

Caso haja um incidente durante os testes, como proceder?.

Busca

Catálogo de Serviços > Incidentes

- Diretório**
Abertura de incidente referente ao diretório.
3 itens
- APIs**
Abertura de incidente referente a APIs.
3 itens
- Service Desk**
Solicitação de informações referente ao Service Desk.
3 itens
- Portal Open Insurance**
Abertura de incidente referente ao Portal Open Insurance.
4 itens
- Motor de conformidade**
Dúvidas com criação, execução e interpretação dos resultados dos testes
3 itens
- Segurança da Informação**
Meio alternativo de notificação de incidentes de segurança.
1 item
- Mock Insurance**
Incidente Mock Insurance
1 item

O que há de novo?

1 Na sequência, para direcionar o **incidente** a categoria correta, o participante deve selecionar a categoria "**APIs**".

Como abrir o incidente – (3/5)

Caso haja um incidente durante os testes, como proceder?.

Busca

Catálogo de Serviços > Incidentes > APIs

1

Lentidão ou Degradação
Diminuição do desempenho e/ou capacidade de resposta.

Erro
Defeito ou falha, resposta (ou retorno) inesperada, não conformidade, inconsistência nos dados.

Indisponibilidade
Indisponibilidade não programada.

Para que o resolvidor do incidente tenha mais visibilidade do problema, o participante deve selecionar uma das 3 categorias acima que melhor descreve o problema encontrado durante o teste

— **Lentidão ou Degradação**

O participante deve selecionar essa categoria em caso de **lentidão que impossibilite a resposta da requisição**.

— **Erro**

O participante deve selecionar essa categoria em caso de **resposta inesperada da requisição ou informações inconsistentes na resposta da API**.

— **Indisponibilidade**

O participante deve selecionar essa categoria em caso de **API indisponível para receber requisições**

Como abrir o incidente – (4/5)

Caso haja um incidente durante os testes, como proceder?

The screenshot shows a web form titled "Enviar Incidente". It contains four main sections, each marked with a circled number:

- 1** **Título ***: A text input field containing "API não foi capaz de responder a requisição durante o Teste FVP".
- 2** **Destinatário ***: A dropdown menu with "Empresa Teste" selected.
- 3** **API ***: A dropdown menu with "Consentimento (Consents)" selected.
- 4** **Descrição ***: A large text area containing the text "Durante o teste não houve resposta por parte da API de consentimento do participante EMPRESA TESTE.".

At the bottom right of the form, there are two buttons: "Cancelar" and "Enviar". A dotted line connects the "Enviar" button to a green callout box at the bottom right of the slide.

① Item **obrigatório**: Título do Incidente, Se possível já relacionar com o problema.

- EX: [API Sem resposta] API não foi capaz de responder a requisição durante o teste FVP

② Item **obrigatório**: Nome da Transmissora que resolverá o incidente

③ Item **obrigatório**: API relacionada ao incidente

④ Item **obrigatório**: Descrição do problema para melhor entendimento do incidente

Após preencher as informações do incidente é só clicar **em enviar para registrar o incidente.**

Como abrir o incidente – (5/5)

Caso haja um incidente durante os testes, como proceder?.

DCM - Client_id

DCM - Client_id_issue_at

Consentimento - Client_id

Consentimento - Consent_id

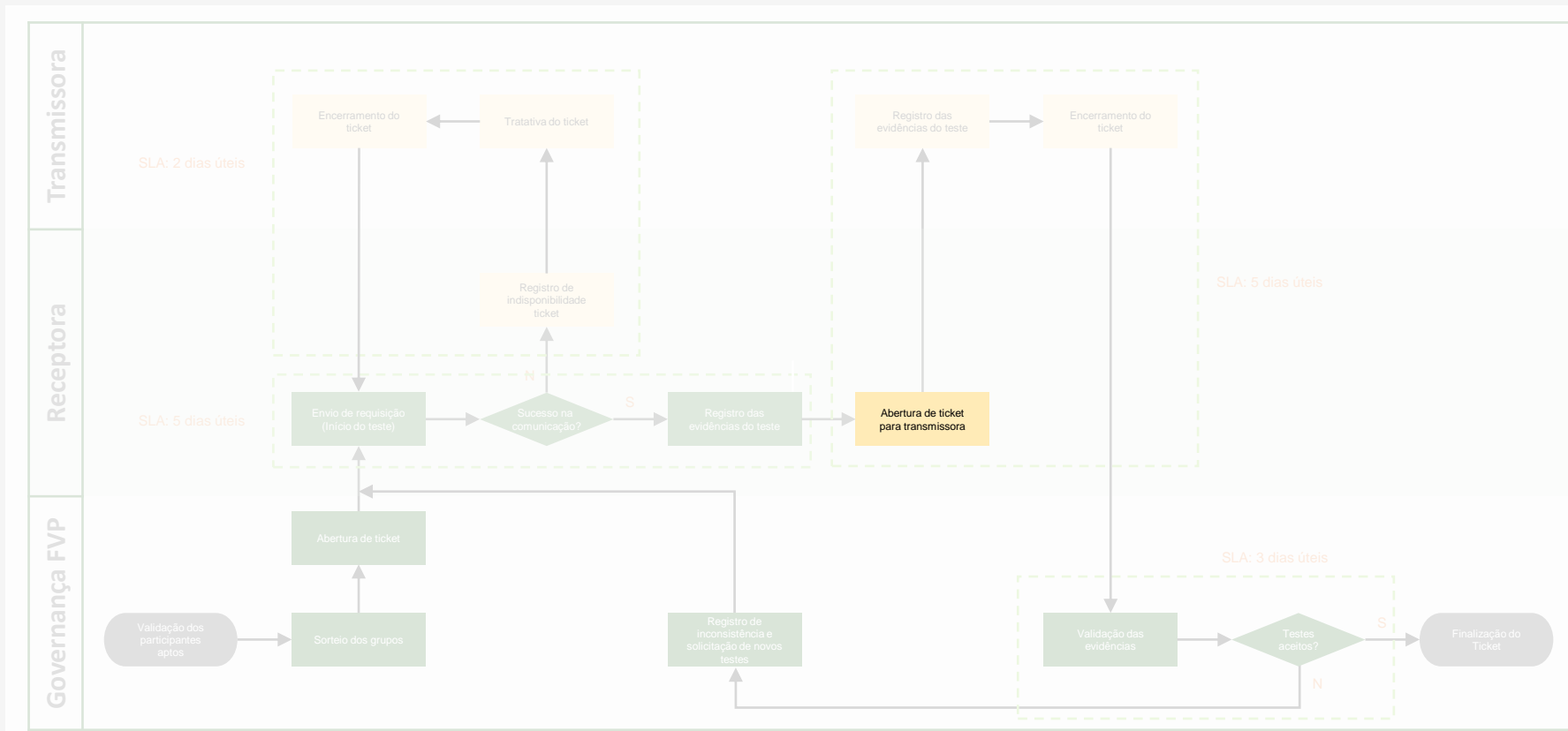
Consentimento - CreationDatetime

Consentimento - Status

1 Referência Chamado Incidente

- 1 Para finalizar o processo o participante deve **voltar ao chamado principal** relacionado ao seu cenário de teste, e no ultimo campo do formulário indicar o **ID do incidente gerado**. Como não foi possível realizar o teste **os outros campos devem ficar vazios**.

Proposta fluxo FVP - Solicitação de Serviço



Ticket filho

Como gerar chamado para a transmissora – (1/3)

Busca 🔍

Catálogo de Serviços >

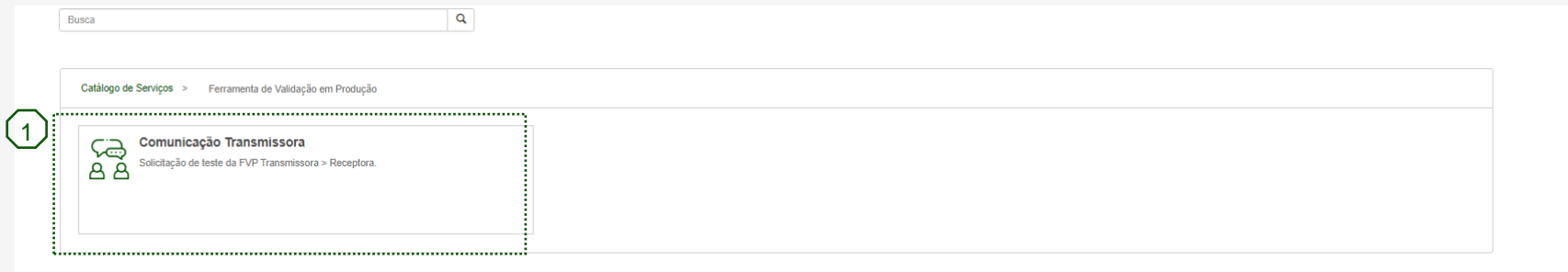
1

- Ferramenta de Validação em Produção**
Comunicação de testes para Ferramenta de Validação em Produção.
1 item
- Solicitação de Informações**
Solicite informações referente ao Diretório, API e Service desk.
7 itens
- Solicitação de Melhorias**
Encaminhe sugestões de melhorias referente ao Diretório, API e Service Desk.
4 itens
- Incidentes**
Informe problemas relacionados a lentidão, degradação, erro ou indisponibilidade.
7 itens
- Indisponibilidade Programada**
Notifique a necessidade da indisponibilidade do ambiente.n
2 itens
- Solicitação de Acessos**
Solicite cadastros ou exclusão de usuários e Empresas.
2 itens
- Enviar pedido de certificação**
Enviar pedido de emissão de certificado funcional após execução bem sucedida dos testes e preenchimento da documentação.
1 item

O que há de novo?

1 Na tela inicial o participante deve selecionar o card "Ferramenta de Validação em Produção" como indicado na tela acima.

Como gerar chamado para a transmissora – (2/3)



- 1 Nessa tela o participante deve selecionar a opção "**Comunicação Transmissora**" para dar prosseguimento na criação do chamado para a transmissora enviar suas informações.

Como gerar chamado para a transmissora – (3/3)

Enviar Solicitação

1 Título *

Chamado para que a EMPRESA TESTE preencha as evidências do teste como TRANSMISSORA

2 DCR - Client_id *

00000AD3E2

3 DCM - Client_id *

00000AD3E2

4 Consentimento - Consent_id *

6574GFT479FE

5 Referencia Chamado Inicio de Teste *

1945

6 Descrição

Esse chamado tem a finalidade de solicitar as informações coletadas pela TRANSMISSORA durante os testes FVP

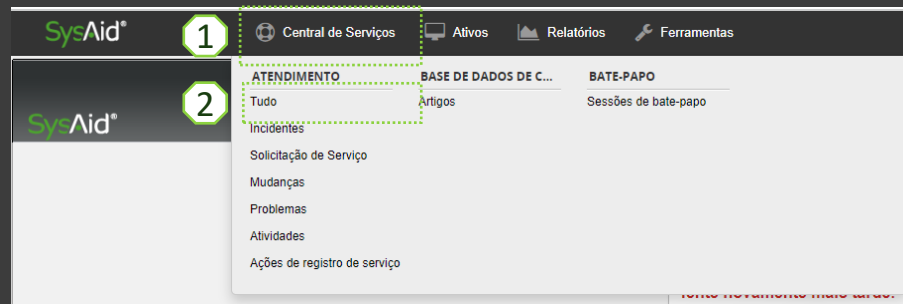
- 1 Item **obrigatório**: Título do Ticket Filho
- 2 Item **obrigatório**: Client_id capturado do **DCR**
- 3 Item **obrigatório**: Client_Id capturado do **DCM**
- 4 Item **obrigatório**: Consent_id capturado do **consentimento**
- 5 Item **obrigatório**: Número do **Ticket principal** aberto pelo Governança FVP
- 6 Itens **opcionais**: Descrição do ticket

Após preencher as informações acima e clicar no botão "**Enviar**" o chamado será encaminhado para a transmissora

Acessando o chamado

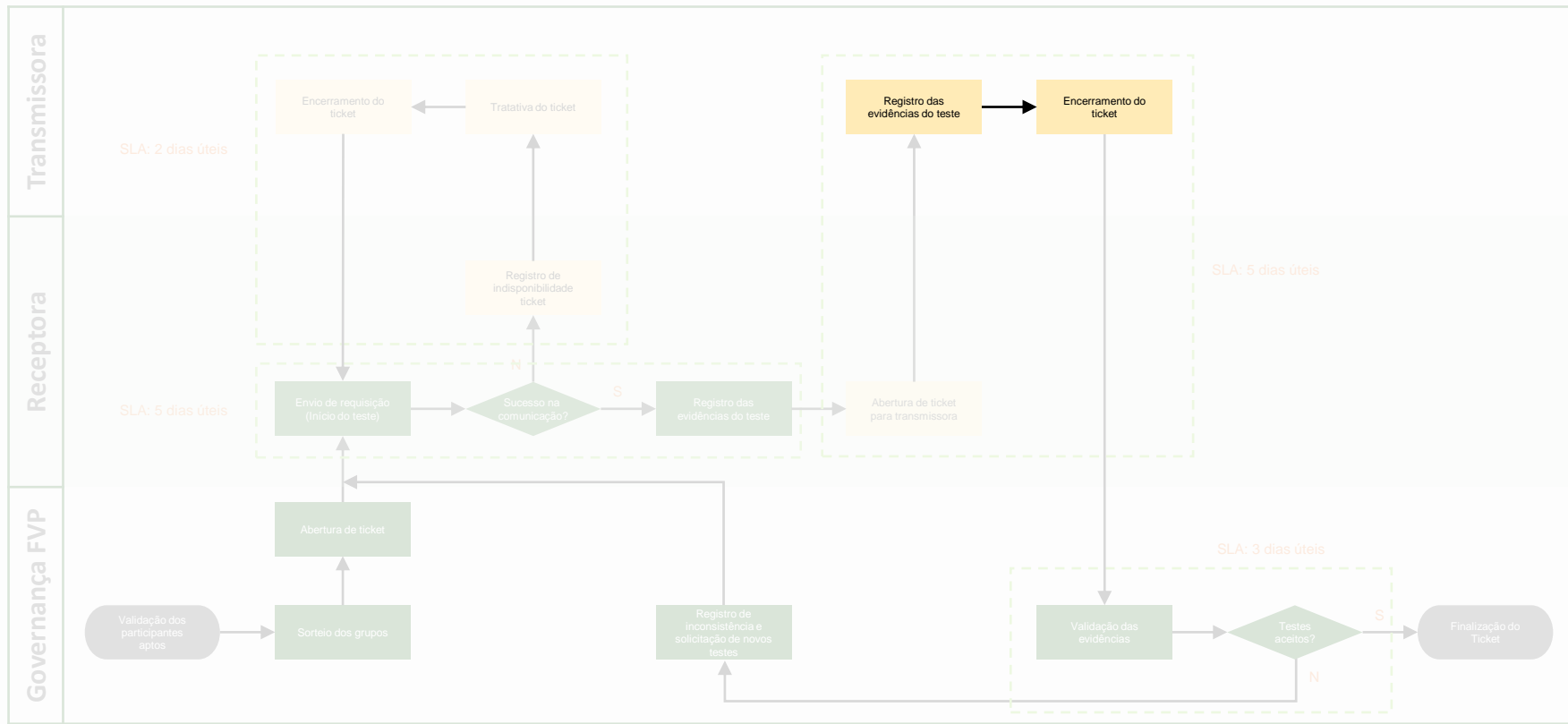
Após o envio da notificação, como o participante acessa o chamado recebido?

- 1 Após fazer o login, no menu principal, acesse a aba "Central de Serviços".
- 2 No *dropdown*, selecione o tópico "Tudo".
- 3 Nesse momento será aberto a fila de chamados do N2 participante, basta acessar o chamado que foi indicado na notificação via e-mail.



<input type="checkbox"/>	#	Arquivar	Tipo de SR	Alerta	Categoria	Subcategoria	Categoria de terceiro nível	Título	Status
<input type="checkbox"/>	1660	Sim	▲ Incidente	●	Incidentes	APIs	Erros	Campo nome	ATENDIMENTO
<input type="checkbox"/>	1910	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Transmissora	Transmissora	teste_0011	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1911	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Receptora	Receptora	TESTE	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1912	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Receptora	Receptora	Teste do fluxo	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1913	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Transmissora	Transmissora	Teste do Fluxo	ENCAMINHADO N2

Proposta fluxo FVP - Solicitação de Serviço



Ticket filho



Evidências do teste - Transmissora

Após a **receptora** enviar o chamado a **transmissora**, essa será notificada para poder **preencher as informações necessárias**.

A **Transmissora** deve preencher os campos que **estão sem preenchimento no formulário**. Para isso devem utilizar as **informações fornecidas pela receptora**:

- DCR – Client_ID
- DCM – Client_ID
- Consentimento – Consent_ID

DCR - Client_id
0000123

DCR - Client_id_issue_at

DCM - Client_id
0000123

DCM - Client_id_issue_at

Consentimento - Client_id

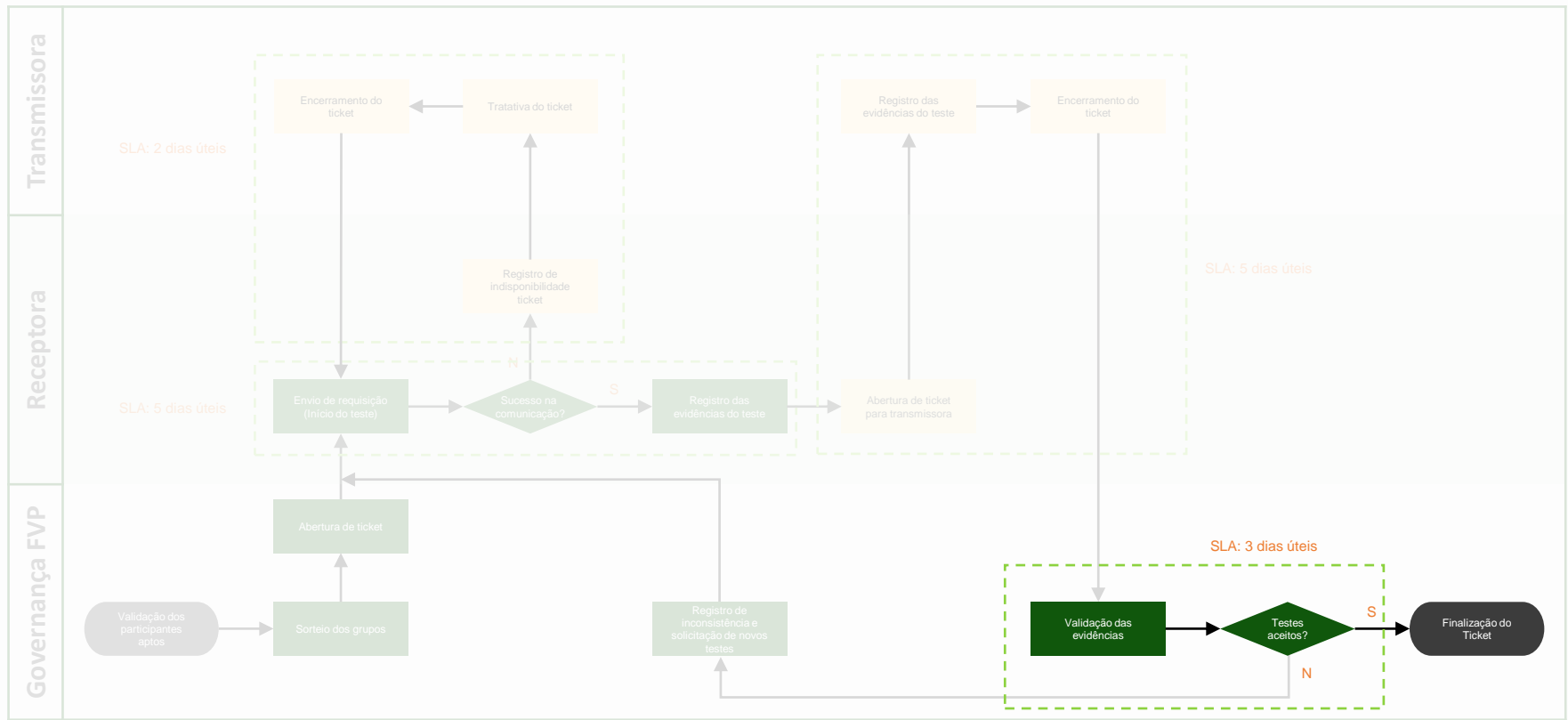
Consentimento - Consent_id
0000123154

Consentimento - CreationDatetime

Consentimento - Status

Referencia Chamado Inicio de Teste
1923

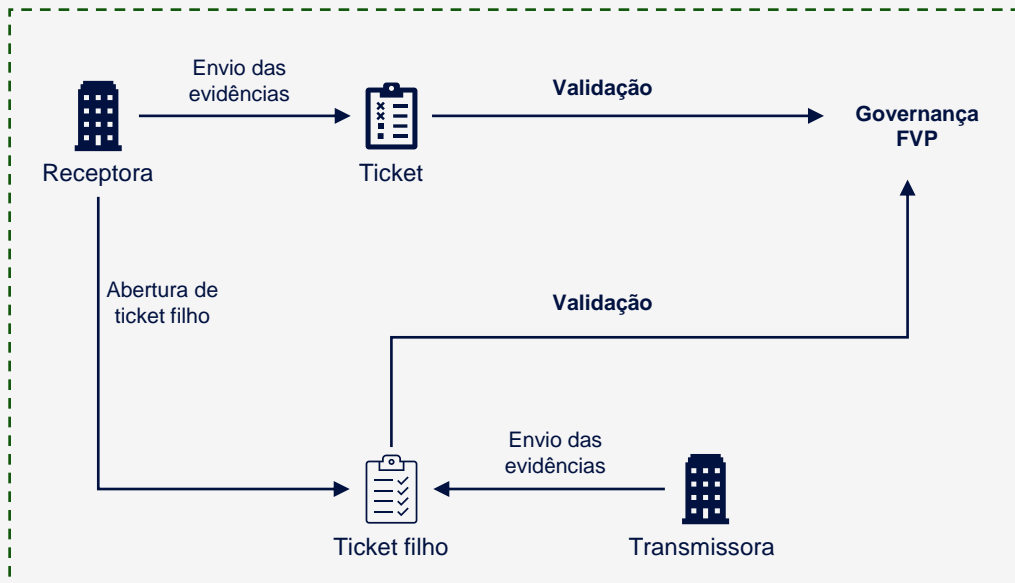
Proposta fluxo FVP - Solicitação de Serviço



Ticket filho

Validação das evidências

Com envio das evidências da Receptora (ticket) e Transmissora (ticket filho), a Governança FVP será **responsável pelas validações**, comparando as informações contidas em ambas evidências



Critérios para aceite dos testes

Foram levantados 5 requisitos mínimos para que os testes sejam aceitos durante a validação das evidências.

Essas validações serão realizadas pela Governança FVP ao final do fluxo

1. Entrega

A transmissora e receptora devem realizar as entregas das evidências

4. Local

Somente serão aceitas evidências que foram enviadas aos seus **respectivos tickets**.

Assim garante a **centralização** e **rastreabilidade** das informações.

2. Teste

Todos os tópicos selecionados devem ser testados, incluindo itens de **DCR, DCM** e a geração do **consentimento**.

5. Validação

Para a **validação** do teste, serão **comparadas** as informações enviadas pela receptora e a transmissora.

Se as informações **forem exatamente as mesmas**, o teste será validado e concluído.

NÃO EXAUSTIVO

3. Evidência

Para que a evidência seja **válida**, ela deve conter **todos os campos** que foram solicitados no teste em questão.

Caso haja informações ausentes ou informações que não condizem com o teste, os participantes serão **notificados** através de **ticket** do **Service Desk**.

Exemplo de validação

Ao lado tem-se um exemplo de como será feita a validação dos testes.

	Formulário aberto pelo Governança FVP	Formulário aberto pela Receptora
DCR	Client_id	0678rty56r
	Client_id_issue_at	2023-03-25 17:45:30.005
DCM	Client_id	0678rty56r
	Client_id_issue_at	2023-03-25 19:45:30.005
Consentimento	Client_id	0678rty567j
	Consent_id	dj57fh67gj49
	CreateDateTime	2023-03-25 17:45:31.005
	Status	Awaiting authorization

 Dados preenchidos pela receptora

 Dados preenchidos pela Transmissora

Exemplo de validação

Ao lado tem-se um exemplo de como será feita a validação dos testes.

	Formulário aberto pelo Governança FVP	Formulário aberto pela Receptora
DCR	Client_id	0678rty56r
	Client_id_issue_at	2023-03-25 17:45:30.005
DCM	Client_id	0678rty56r
	Client_id_issue_at	2023-03-25 19:45:30.005
Consentimento	Client_id	0678rty567j
	Consent_id	dj57fh67gj49
	CreateDateTime	2023-03-25 17:45:31.005
	Status	Awaiting authorization

TESTE REPROVADO, pois o Client_id está divergente da receptora e transmissora

Reteste

Em quais cenários serão necessário novos testes?

1. Evidência Inconsistente

Em caso de evidências que **não consistentes**, será solicitado **novo teste** para garantir as **mesmas informações** da Receptora e Transmissora

3. Falha

Se houver **falha** na **comunicação** entre os servidores dos participantes, o **receptor** deve abrir um **incidente** para que o transmissor consiga **realizar a tratativa da falha**.

2. Evidências insuficientes

Em caso de **evidências insuficientes**, ou seja, se um item **obrigatório não for testado**, ou o participante **não anexar as evidências** pós finalização dos testes, **será solicitado reteste** para que as evidências sejam geradas de **maneira correta e formato correto**.

Problemas durante o teste

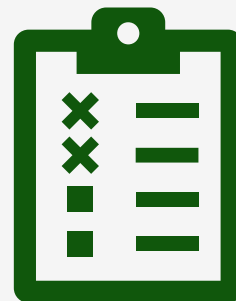
O que fazer quando não for possível realizar a requisição?



- **Caso não seja possível** estabelecer a conexão entre os participantes para a realização dos testes, o N2 receptor deverá abrir um **ticket** (incidente) para que o N2 transmissor tenha a **oportunidade** de realizar a **tratativa** do incidente no **Service Desk**
- Colocar o número de **identificador de incidente** no novo ticket aberto no Service Desk
- Após a **correção** do incidente, os participantes em questão realizarão **novos testes** para garantir a correção.

Evidências inconsistentes

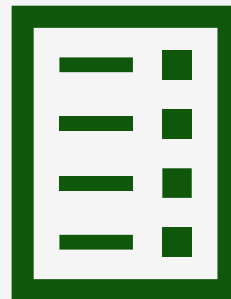
O que fazer quando as evidências forem inconsistentes?



- Caso a evidência enviada pelo participantes contenha algum de **inconsistência dos critérios estabelecidos**, seu teste será **invalidado**
- A Governança FVP ficará responsável por informar **o motivo da reprovação** do teste e **notificar** os participantes envolvidos no teste
- Em seguida, o participante deverá **refazer o teste** para que o cenário em questão seja **avaliado**

Evidências insuficientes

O que fazer quando as evidências forem insuficientes?



- Caso o participante **não envie todas as evidências** necessárias para que o teste seja avaliado ou não teste um dos objetos de teste, **o cenário será invalidado**
- A Governança FVP ficará responsável por **informar o motivo da reprovação** do teste e **notificar** os participantes envolvidos no teste.
- Em seguida, o participante deverá **refazer o teste** para que o cenário em questão seja **avaliado**

Como se comunicar dentro do Service Desk(1/4)

Como se comunicar com a Governança do FVP e Participantes em caso de necessidade?

1

O primeiro passo é selecionar o chamado relacionado ao seu teste.

1

<input type="checkbox"/>	#	Arquivar	Tipo de SR	Alerta	Categoria	Subcategoria	Categoria de terceiro nível	Título	Status
<input type="checkbox"/>	1880	Sim	▲ Incidente	●	Incidentes	APIs	Erros	Campo nome	ATENDIMENTO
<input type="checkbox"/>	1910	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Transmissora	Transmissora	teste_001t	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1911	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Receptora	Receptora	TESTE	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1912	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Receptora	Receptora	Teste do fluxo	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1913	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Transmissora	Transmissora	Teste do Fluxo	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1917	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Transmissora	Transmissora	fghfghfg	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1919	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Receptora	Receptora	Teste de	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1920	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Transmissora	Transmissora	Teste de	ENCAMINHADO N2
<input type="checkbox"/>	1924	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Transmissora	Transmissora	teste de	ATENDIMENTO
<input type="checkbox"/>	1923	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Receptora	Receptora	Teste manual	ATENDIMENTO
<input type="checkbox"/>	1933	Não	■ Solicitação de	●	Solicitação FVP	Receptora	Receptora	Teste Incidente	NOVO
<input type="checkbox"/>	1934	Não	▲ Incidente	●	Incidentes	APIs	Indisponibilidade	API consent	NOVO
<input type="checkbox"/>	1941	Não	▲ Incidente	●	Incidentes	APIs	Indisponibilidade	Indisponibilidade	NOVO
<input type="checkbox"/>	1881	Sim	▲ Incidente	●	Incidentes	Service Desk	Indisponibilidade	Api indisponível	ATENDIMENTO
<input type="checkbox"/>	1882	Sim	▲ Incidente	●	Incidentes	Portal Open	Lentidão ou degradação	Muito lento	ATENDIMENTO
<input type="checkbox"/>	1883	Sim	▲ Incidente	●	Incidentes	Motor de	Erro	Erro de resposta	ATENDIMENTO
<input type="checkbox"/>	1884	Sim	▲ Incidente	●	Incidentes	APIs	Erros	Dados errados	ATENDIMENTO
<input type="checkbox"/>	1885	Sim	▲ Incidente	●	Incidentes	APIs	Erros	Campo	ATENDIMENTO

Como se comunicar dentro do Service Desk(2/4)

Como se comunicar com a Governança do FVP e Participantes em caso de necessidade?

1

1

Após acessar o chamado verifique se a aba "Detalhes gerais" está Selecionada.

Suporte Técnico > Tudo > Incidente #1941

Indisponibilidade da API Consent da pertencente a transmissora

Detalhes gerais | Solução | Atividades | Mensagens | Bate-papos | Business Impact | Histórico | Itens relacion... | Controle Interno

Data de solicitação	06-04-2023 11:32:00	Data de modificação	07-04-2023 11:37:50
Status	NOVO	Informações de encerramento	Nenhum
Equipe de atendimento	N1 Service Desk	Especialista atribuído	nenhum
Categoria	Incidentes	APIs	
API	Consentimento (Consents)		
Título *			

Como se comunicar dentro do Service Desk(3/4)

Como se comunicar com a Governança do FVP e Participantes em caso de necessidade?

1 Após acessar a aba detalhes gerais, role o chamado até encontrar a seção de notas como mostra a imagem. pelo botão **"Novo"**

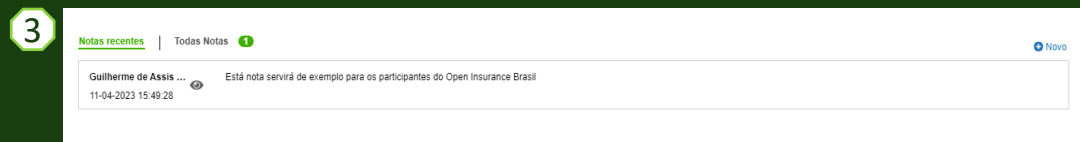
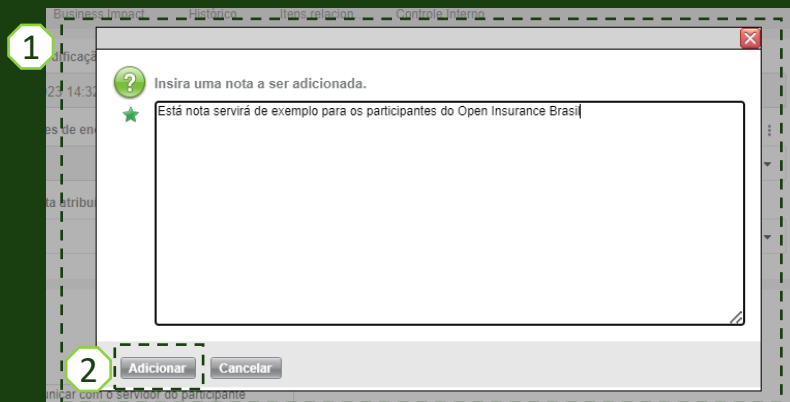
2 Chegando na seção de notas clique no botão **"Novo"**

The screenshot displays a call detail page for 'N2_Testes'. It includes a description field with the text: 'Durante a requisição para a Empresa Teste relacionada a API de Consents não foi possível se comunicar com o servidor do participante'. Below this is a 'Notas recentes' section, which is highlighted with a dashed green box. This section contains a tab for 'Todas Notas' with a '0' indicator and a 'Novo' button. A '1' in a circle is placed to the left of the notes section, and a '2' in a circle is placed over the 'Novo' button. The notes area currently shows 'Nada para mostrar ainda'.

Como se comunicar dentro do Service Desk(4/4)

Como se comunicar com a Governança do FVP e Participantes em caso de necessidade?

- 1 Após clicar no botão, será aberto um pop up para que o participante escreva sua mensagem.
- 2 Após escrever a mensagem basta clicar em adicionar.
- 3 Assim ficará a mensagem após ser salva.



Links de acesso

Service Desk – Canal de testes dos cenários

<http://servicedesk.opinbrasil.com.br/Login.jsp?navLanguage=pt-BR>

Diagrama de Sequência - Consentimento

<https://br-openinsurance.github.io/areadesenvolvedor/images/consent-process-redirect-957de819.png>

Diagrama de Sequência - DCR/DCM

<https://br-openinsurance.github.io/areadesenvolvedor/images/dynamic-client-registration-130fb6a8.png>

Portal do Desenvolvedor

<https://br-openinsurance.github.io/areadesenvolvedor/#introducao>

Portal Open Insurance

<https://opinbrasil.com.br/>

OpenInsurance