

ANEXO IV - PORTARIA Nº. 191/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Monitoramento e Aferição dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC

VERSÃO 1.0

Natal

Agosto/2019

APRESENTAÇÃO

O processo responsável pelo monitoramento e aferição dos acordos de nível de serviços essenciais de TIC, conforme acordado com as áreas de negócio.

CONTROLE DE VERSÕES

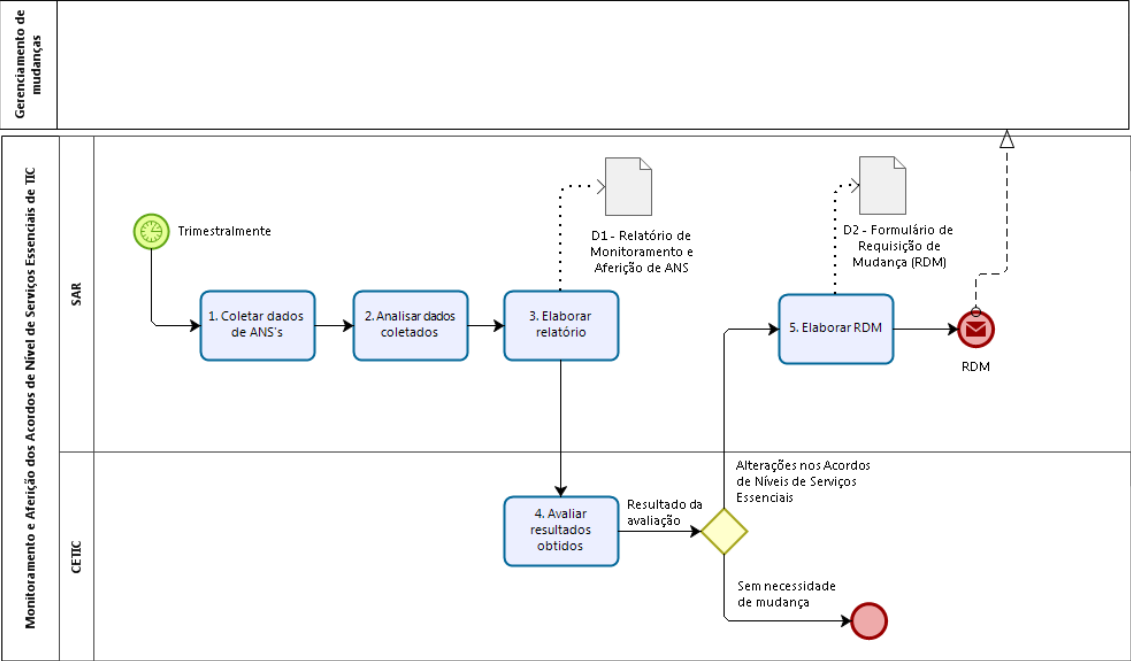
QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 08/2019
Elaboração	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC
Aprovação	CETIC – Comitê Executivo de TIC
Referências Legais e Boas Práticas	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
30.08.2019	1.0	Versão inicial	Helder Jean Brito da Silva

ÍNDICE

1 MONITORAMENTO E AFERIÇÃO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC	7
1.1 MONITORAMENTO E AFERIÇÃO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC	8
1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO	8
1.1.1.1 TRIMESTRALMENTE	7
1.1.1.2 COLETAR DADOS DE ANS'S	7
1.1.1.3 ANALISAR DADOS COLETADOS	8
1.1.1.4 ELABORAR RELATÓRIO	8
1.1.1.5 VALIAR RESULTADOS OBTIDOS	8
1.1.1.6 GATEWAY EXCLUSIVO	9
1.1.1.7 ELABORAR RDM	9
1.1.1.8 RDM	9
1.1.1.9 FINAL	9
1.1.1.10 D1 - RELATÓRIO DE MONITORAMENTO E AFERIÇÃO DE ANS	11
1.1.1.11 D2 - FORMULÁRIO DE REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM)	11

1 MONITORAMENTO E AFERIÇÃO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC



1.1 MONITORAMENTO E AFERIÇÃO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 TRIMESTRALMENTE

Descrição

O processo de Monitoramento e Aferição dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC é medido trimestralmente.

1.1.1.2 COLETAR DADOS DE ANS'S

Descrição

Coletar dados relativos às metas estabelecidas nos acordos de nível de serviço dos serviços essenciais de TIC.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

1.1.1.3 ANALISAR DADOS COLETADOS

Descrição

Confrontar dados obtidos com as metas estabelecidas.

Caso alguma meta não tenha sido alcançada, verificar o motivo do não atendimento.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

1.1.1.4 ELABORAR RELATÓRIO

Descrição

- Elaborar o Relatório de Monitoramento e Aferição de ANS.
- Os resultados alcançados são submetidos ao Comitê Executivo de TIC (CETIC).

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

1.1.1.5 AVALIAR RESULTADOS OBTIDOS

Descrição

Avaliar os resultados obtidos no trimestre.

Caso entenda necessário, recomendar alterações nos acordos de níveis de serviço.

Executantes

Comitê Executivo de TIC (CETIC).

1.1.1.6 GATEWAY EXCLUSIVO

Descrição

Caso, na avaliação dos resultados obtidos, seja detectada a necessidade de alterações nos acordos de níveis de serviços essenciais, elaborar o RDM.

Caso contrário, finalizar o processo.

1.1.1.7 ELABORAR RDM

Descrição

Elaborar Requisição de Mudança (RDM) para cumprimento de determinação do CETIC.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

1.1.1.8 RDM

Descrição

Formalização do pedido de realização de uma mudança.

1.1.1.9 FINAL

Descrição

Fim do processo.

1.1.1.10 D1 - RELATÓRIO DE MONITORAMENTO E AFERIÇÃO DE ANS

Descrição

Relatório que consolida resultados dos acordos de níveis de serviços essenciais de TIC.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

1.1.1.11 D2 - FORMULÁRIO DE REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM)

Descrição

Documentos no qual são elencados os pontos fundamentais para avaliação e aprovação de uma mudança em serviços de TIC.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).