

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

---

VERSAO 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

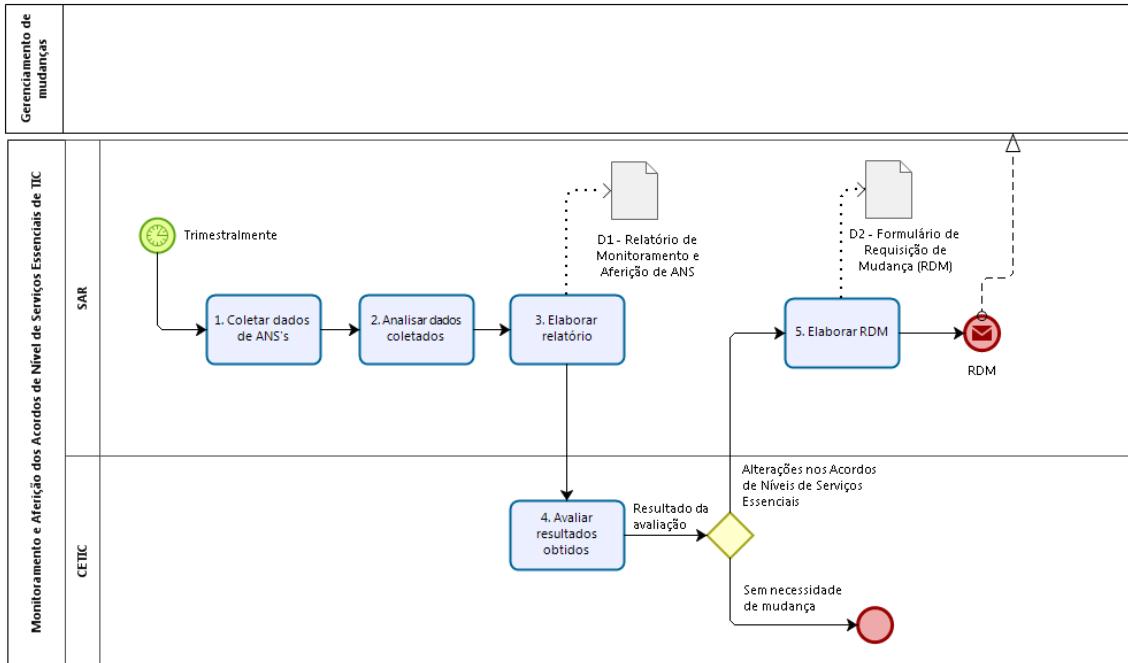
<b>QUADRO RESUMO</b>	
<b>Versão</b>	V.1.0 08/2019
<b>Elaboração</b>	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC
<b>Aprovação</b>	CETIC – Comitê Executivo de TIC
<b>Referências Legais e Boas Práticas</b>	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

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

## ÍNDICE

<b>1 MONITORAMENTO E AFERIÇÃO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC</b>	<b>7</b>
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).