

ANEXO II - PORTARIA N.º 198/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Gerenciamento de Disponibilidade de TIC

VERSAO 1.0

Natal

Setembro/2019

APRESENTAÇÃO

Este processo é responsável por garantir que os serviços de TI atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva em custo e mais oportuna. O gerenciamento de disponibilidade define, analisa, planeja, mede e melhora todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TI e garante que todos os processos, infraestruturas, ferramentas, papéis, etc. de TI sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade.

CONTROLE DE VERSÕES

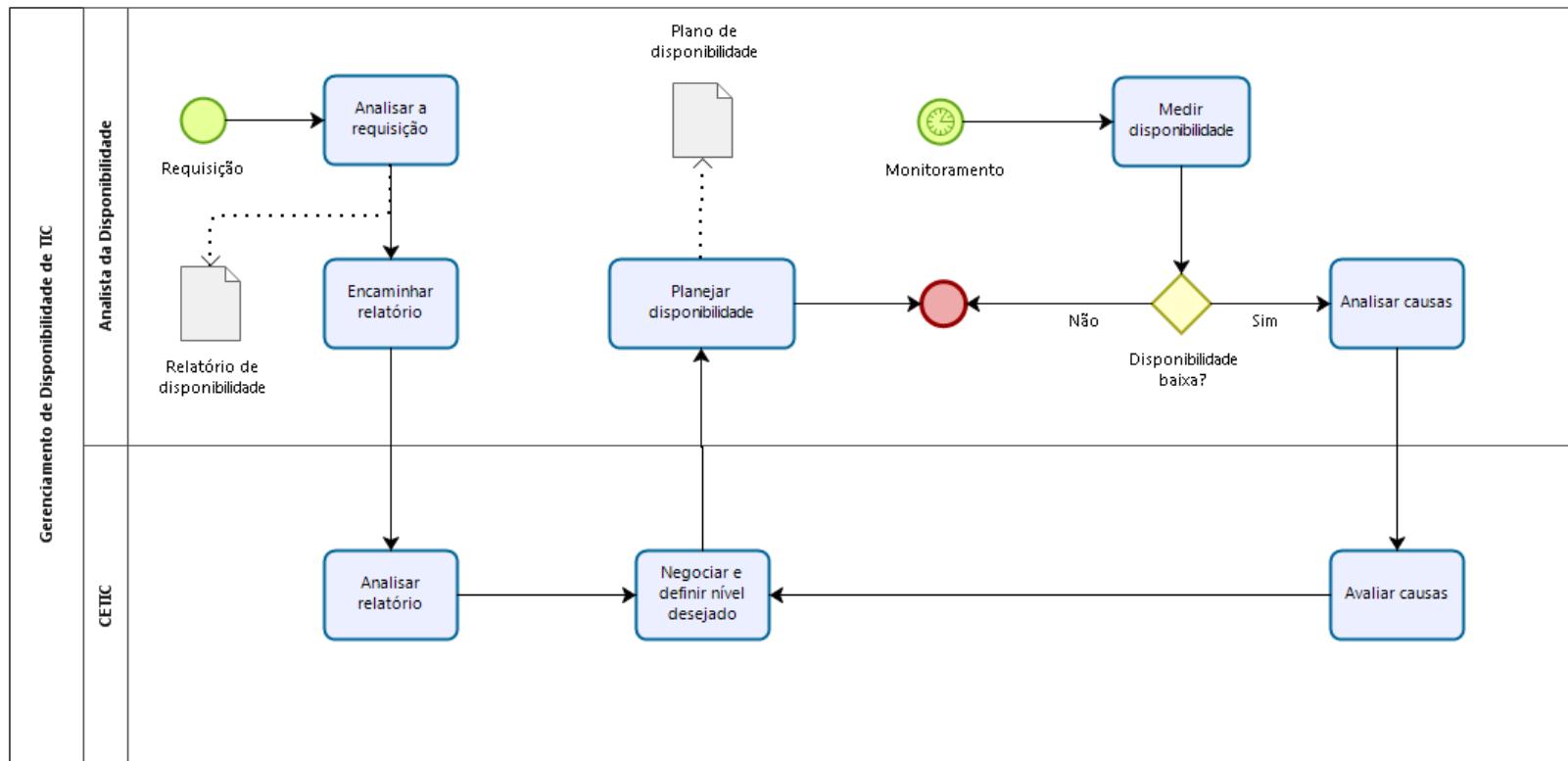
QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 08/2019
Elaboração	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC
Aprovação	CETIC – Comitê Executivo de TIC
Referências Legais e Boas Práticas	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
10.09.2019	1.0	Versão inicial	Daniel César G. C. Ponte

Índice

1 GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TIC.....	5
Elementos do processo.....	6
<input type="checkbox"/> Abrir solicitação.....	6
<input type="checkbox"/> Analisar a requisição.....	6
<input type="checkbox"/> Encaminhar relatório.....	6
<input type="checkbox"/> Analisar relatório.....	6
<input type="checkbox"/> Comunicar demandante.....	6
<input type="checkbox"/> Avaliar relatório de Análise.....	6
<input type="checkbox"/> Medir disponibilidade.....	6
<input type="checkbox"/> Analisar causas.....	7
<input type="checkbox"/> Avaliar causas.....	7
<input type="checkbox"/> Negociar disponibilidade desejada.....	7
<input type="checkbox"/> Planejar disponibilidade.....	7

1 GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TIC



GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TIC

ELEMENTOS DO PROCESSO

Abrir solicitação

Descrição

Nesta atividade, o DEMANDANTE deverá encaminhar os requisitos mínimos para que a solicitação seja aberta e enviada ao Analista de Disponibilidade (CIT ou CS)

Executantes

Demandante

Analisar a requisição

Descrição

Estabelecer os parâmetros relacionados à disponibilidade do novo serviço ou do(s) recursos que suportam um serviço e atualizar a tabela de Disponibilidade dos Serviços de Infraestrutura

Executantes

CIT ou CS

Encaminhar relatório

Descrição

Encaminhar o relatório final ao CETIC

Executantes

CIT ou CS

Analisar relatório

Descrição

Analizar a viabilidade do relatório encaminhado pelo Analista de Disponibilidade (CIT ou CS).

Executantes

CETIC

Comunicar demandante

Descrição

Comunicar o demandante acerca dos motivos da inviabilidade da solicitação para, caso seja de interesse, refazer a solicitação.

Executantes

CIT ou CS

Avaliar relatório de Análise

Descrição

Avaliar se é possível ajustar a solicitação de maneira que a mesma seja viável.

Executantes

Demandante

Medir disponibilidade

Descrição

Monitorar a disponibilidade de um serviço ou ativo de infraestrutura.

Executantes

CIT ou CS

Analisar causas

Descrição

Analisar as causas da baixa disponibilidade de um serviço ou ativo de infraestrutura, encaminhando informações para subsidiar o CETIC na tomada de decisões.

Executantes

CIT ou CS

Avaliar causas

Descrição

Avaliar as causas relacionadas a baixa disponibilidade de um serviço ou ativo de infraestrutura.

Executantes

CETIC

Negociar disponibilidade desejada

Descrição

Negociar, junto a alta administração, o índice de disponibilidade desejado para um determinado serviço ou ativo de infraestrutura, considerando custos de contratação e/ou aquisição.

Executantes

CETIC

Planejar disponibilidade

Descrição

Planejar a disponibilidade a partir da necessidade de aquisição de novos recursos identificada durante o processo de monitoração.

Executantes

CIT ou CS