

ANEXO II - PORTARIA N.º 198/2019 - GP



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

## **Gerenciamento de Disponibilidade de TIC**

---

VERSÃO 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

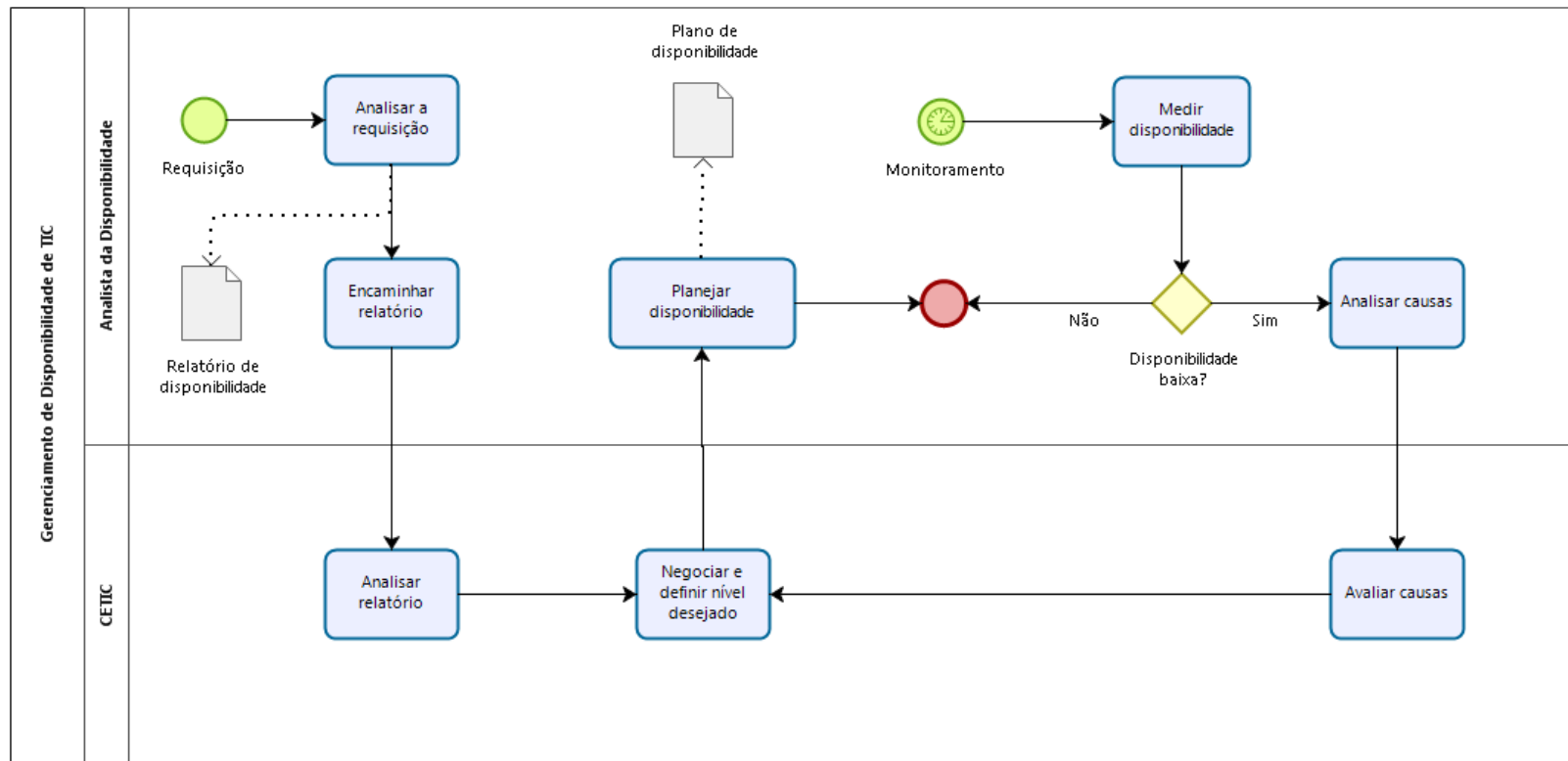
QUADRO RESUMO	
<b>Versão</b>	V.1.0 08/2019
<b>Elaboração</b>	Seção de Redes e Infraestrutura/CIT/STIC
<b>Aprovação</b>	CETIC – Comitê Executivo de TIC
<b>Referências Legais e Boas Práticas</b>	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

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



### 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**

Analisar 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