

ANEXO II - PORTARIA N. 183/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Gerenciamento de Suporte de TI a Eventos Internos Externos

VERSÃO 1.0

Natal
Dezembro/2018

APRESENTAÇÃO

O Gerenciamento de Suporte a Eventos Internos e Externos é o processo relacionado com as solicitações de eventos feitas por usuários internos e externos, abrangendo a definição de todos os requisitos, a análise da viabilidade, a preparação dos equipamentos, a instalação física e de softwares, o suporte presencial ao evento e todas as demais atividades relacionadas, garantindo ao processo eficiência e eficácia no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

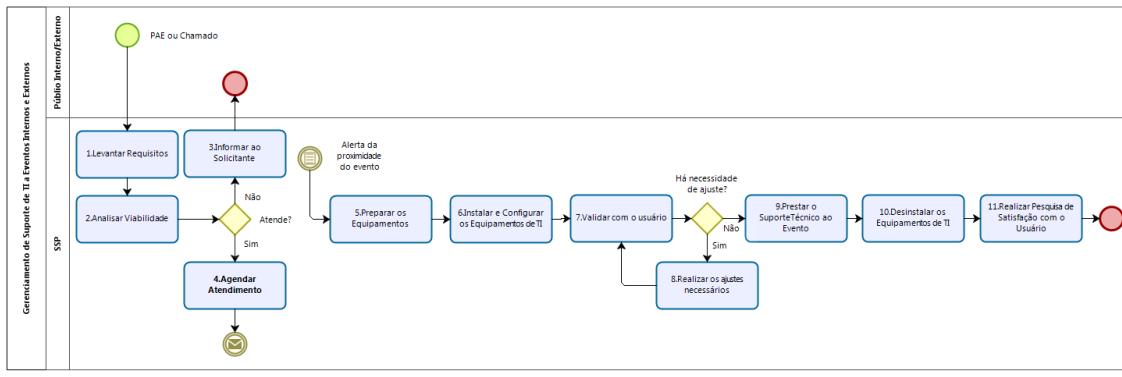
CONTROLE DE VERSÕES

QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 3/2018
Elaboração	Seção de Suporte Presencial/CIT/STIC
Aprovação	GT - Governança de TIC da Justiça Eleitoral
Referências Legais e Boas Práticas	<i>Information Technology Infrastructure Library – ITIL</i>

Índice

1	GERENCIAMENTO DE EVENTOS INTERNOS E EXTERNOS.....	6
1.1	BIZAGI MODELER.....	6
1.1.1	Elementos do processo.....	7
1.1.1.1	□1.Levantar Requisitos.....	7
1.1.1.2	□2.Analisar Viabilidade.....	7
1.1.1.3	□3.Informar ao Solicitante.....	7
1.1.1.4	□4.Agendar Atendimento.....	7
1.1.1.5	□5.Preparar os Equipamentos.....	8
1.1.1.6	□6.Instalar e Configurar os Equipamentos de TI.....	8
1.1.1.7	□7.Validar com o usuário.....	8
1.1.1.8	□8.Realizar os ajustes necessários.....	8
1.1.1.9	□9.Prestar o SuporteTécnico ao Evento.....	9
1.1.1.10	□10.Desinstalar os Equipamentos de TI.....	9
1.1.1.11	□11.Realizar Pesquisa de Satisfação com o Usuário.....	9
2	RECURSOS.....	10
2.1	PÚBLICO INTERNO/EXTERNO (FUNÇÃO).....	10
2.2	SSP (FUNÇÃO).....	10

1 GERENCIAMENTO DE SUPORTE DE TIC A EVENTOS INTERNOS E EXTERNOS



Powered by
bizagi
Modeler

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 LEVANTAR REQUISITOS

Descrição

Contatar solicitante para análise dos requisitos para realização do evento:

- Tipo e quantitativo de equipamentos;
- Necessidade de softwares;
- Necessidade de suporte presencial.

Executantes

SSP e unidade solicitante do evento

1.1.1.2 ANALISAR VIABILIDADE

Descrição

Analizar se existem as condições para o atendimento da solicitação do evento, focando nos seguintes aspectos:

- Instalações físicas (espaço, rede elétrica e lógica);
- Disponibilidade de equipamentos;
- Disponibilidade de softwares;
- Disponibilidade de servidor/técnico para prestar suporte.

Executantes

SSP, SAR

1.1.1.3 INFORMAR AO SOLICITANTE

Descrição

Informar ao solicitante em caso da impossibilidade do atendimento da solicitação, explicando os motivos.

Executantes

SSP

1.1.1.4 AGENDAR ATENDIMENTO

Descrição

Agendar, de acordo com a complexidade de cada solicitação, a melhor data para iniciar o atendimento.

Executantes

SSP

1.1.1.5 PREPARAR OS EQUIPAMENTOS

Descrição

- Disponibilizar todos os equipamentos de TI necessários para o evento;
- Instalar os softwares de acordo com os requisitos levantados;
- Preparar as autorizações de saída para a transferência dos equipamentos ao solicitante;
- Transferir pelo sistema patrimonial os equipamentos para o local do evento.

Executantes

SSP e SPAT

1.1.1.6 INSTALAR E CONFIGURAR OS EQUIPAMENTOS DE TI

Descrição

Realizar no local solicitado a instalação e configuração dos equipamentos de acordo com o levantamento de requisitos, deixando-os prontos para o evento.

Executantes

SSP

1.1.1.7 VALIDAR COM O USUÁRIO

Descrição

Verificar junto ao usuário solicitante se a instalação e configuração dos equipamentos atendem suas necessidades, realizando testes e login nas máquinas para certificar o correto funcionamento das mesmas.

Executantes

SSP e unidade solicitante do evento

1.1.1.8 REALIZAR OS AJUSTES NECESSÁRIOS

Descrição

Realizar os ajustes que o solicitante julgou necessários para a realização do evento.

Executantes

SSP

1.1.1.9 PRESTAR O SUPORTE TÉCNICO AO EVENTO

Descrição

Durante toda a realização do evento, prestar o suporte necessário, oferecendo apoio técnico e, quando preciso, efetuar a substituição de equipamentos.

Executantes

SSP

1.1.1.10 DESINSTALAR OS EQUIPAMENTOS DE TIC

Descrição

Após a finalização do evento, a equipe de suporte técnico da SSP deverá:

- Pedir ao solicitante que realize a transferência dos bens para a SSP;
- Desinstalar e retirar os equipamentos;
- Conferir todos os bens recebidos;
- Após certificar que está tudo correto, efetivar o recebimento no sistema.

Executantes

SSP, SPAT e unidade solicitante do evento

1.1.1.11 REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O USUÁRIO

Descrição

Realizar feedback junto ao usuário solicitante, objetivando a análise do suporte prestado pela SSP antes e durante a realização do evento, realizando questionamentos quanto aos equipamentos instalados e ao suporte prestado.

Executantes

SSP e unidade solicitante do evento

2 RECURSOS



2.1 SSP

Seção de Suporte Presencial, composta por servidores, técnicos terceirizados e estagiários.



2.2 PÚBLICO INTERNO/EXTERNO

Unidades internas do TRE ou solicitantes externos que requerem ao Tribunal a sua participação em eventos.