

ANEXO XII - PORTARIA N. 183/2019 - GP



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
RIO GRANDE DO NORTE**

Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados

VERSAO 1.0

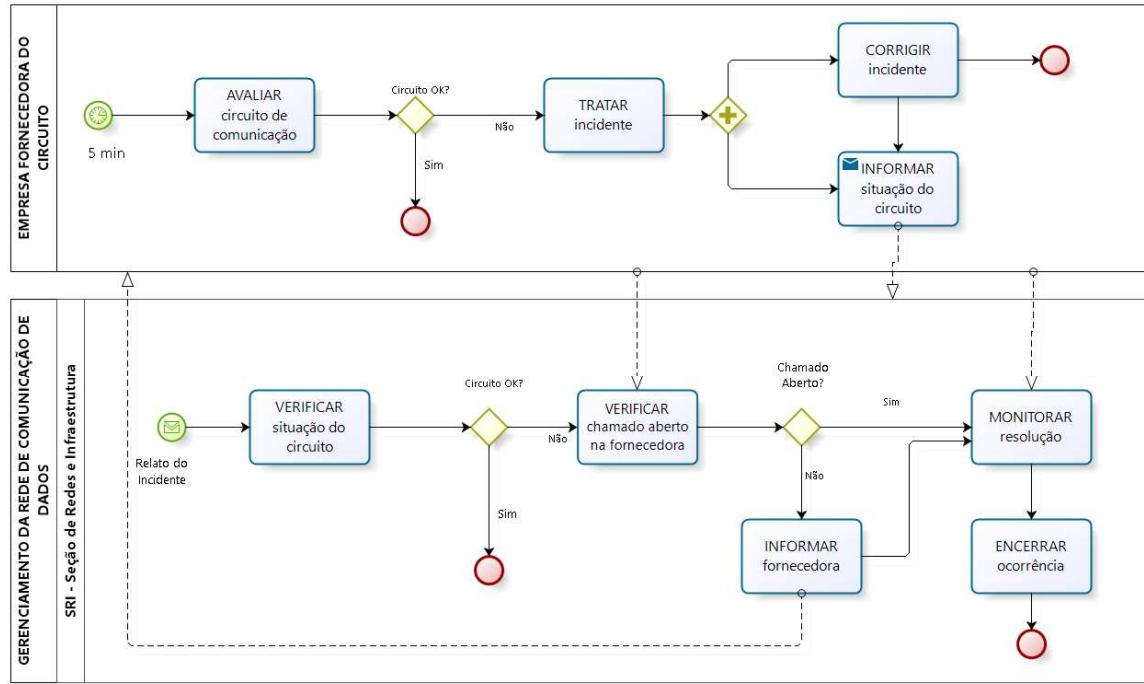
Natal/RN
Novembro/2018

Índice

1

1 GERENCIAMENTO DA REDE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS.....	3
1.1 GERENCIAMENTO DA REDE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS.....	4
1.1.1 Elementos do processo.....	4
1.1.1.1 Relato do Incidente.....	4
1.1.1.2 VERIFICAR situação do circuito.....	4
1.1.1.3 VERIFICAR chamado aberto na fornecedora.....	5
1.1.1.4 INFORMAR fornecedora.....	5
1.1.1.5 MONITORAR resolução.....	5
1.1.1.6 ENCERRAR ocorrência.....	5
1.1.1.7 SRI - Seção de Redes e Infraestrutura.....	6
1.1.2 EMPRESA FORNECEDORA DO CIRCUITO.....	6
1.1.2.1 Elementos do processo.....	6
1.1.2.1.1 5 min.....	6
1.1.2.1.2 AVALIAR circuito de comunicação.....	6
1.1.2.1.3 TRATAR incidente.....	6
1.1.2.1.4 CORRIGIR incidente.....	7
1.1.2.1.5 INFORMAR situação do circuito.....	7
2 RESOURCES.....	7
2.1 SRI - SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA (ENTIDADE).....	7
2.2 FORNECEDORA (ENTIDADE).....	8

1 GERENCIAMENTO DA REDE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS



Powered by
bizagi
Modeler

Descrição

O processo de "Gerenciamento da rede de comunicação de dados" tem por objetivo planejar, monitorar e controlar os serviços e a rede de comunicação de dados do Tribunal, objetivando a disponibilização da infraestrutura necessária ao funcionamento adequado da comunicação de dados entre os diversos prédios da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte. Este processo é dividido entre o Setor Responsável (SRI) e a empresa fornecedora do serviço de conexão/circuitos de dados, por meio de especificações contratuais.

Segundo o modelo adotado por este Tribunal, cabe a empresa fornecedora realizar o monitoramento ativo dos circuitos. Para isso, a empresa deve avaliar continuamente a situação de cada circuito e, em caso de falha, atuar para corrigir o incidente. Quando há ocorrências ainda não registradas (quando o tempo é inferior ao monitoramento ativo da empresa), pode ocorrer a necessidade de atendimentos pontuais e há atuação do Setor de Redes e Infraestrutura.

1.1 GERENCIAMENTO DA REDE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS

Descrição

O processo de "Gerenciamento da rede de comunicação de dados" é um processo do Setor de Redes e Infraestrutura (SRI) que foi desmembrado entre o setor e a empresa fornecedora por meio de contrato. A empresa é responsável pelo fornecimento e monitoramento ativo, enquanto a SRI fica responsável pelo controle de incidentes pontuais.

1.1.1 Elementos do processo

1.1.1.1 Relato do Incidente

Descrição

O evento que inicia o gerenciamento da rede de comunicação de dados no âmbito interno do tribunal é um chamado aberto no sistema, que contém os dados referentes ao local, contato e descrição do problema.

1.1.1.2 VERIFICAR situação do circuito

Descrição

Esta tarefa verifica se o incidente relatado no chamado foi ocasionado por problemas no circuito. Algumas reclamações de queda da rede podem provocadas por outros fatores não relacionadas com o circuito de dados. Por exemplo: problema no cabeamento interno ou problemas nos equipamentos de rede internos (switches). Caso o circuito de conexão não apresente problemas, o chamado é encerrado (No sistema de chamado, na realidade o sub-chamado encaminhado ao setor é encerrado, mas é dado continuidade ao atendimento do usuário no chamado principal).

Executantes

SRI - SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA

1.1.1.3 *VERIFICAR chamado aberto na fornecedora*

Descrição

Após ser confirmado o problema no circuito, verifica-se se a empresa fornecedora de serviço já informou o problema e possui um chamado aberto em seu sistema.

Os chamados abertos / em atendimento pela empresa são informados por meio de e-mail enviado para o setor/SRI.

Executantes

SRI - SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA

1.1.1.4 *INFORMAR fornecedora*

Descrição

Caso nenhuma ocorrência para tratar do incidente tenha sido registrada, a SRI informa à empresa da necessidade de sua atuação. Normalmente isso ocorre quando o incidente é recente (menos de 5 minutos) ou atinge múltiplos circuitos e a empresa não forneceu informações.

Executantes

SRI - SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA

1.1.1.5 *MONITORAR resolução*

Descrição

Após a notificação do incidente, a empresa tem um prazo contratual para solução.

Informações sobre a situação do circuito, defeito e previsão podem ser solicitadas à empresa.

Executantes

SRI - SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA

1.1.1.6 *ENCERRAR ocorrência*

Descrição

Após solução do problema, são registradas no sistema de chamados, as informações pertinentes e após é encerrado o sub-chamado.

Executantes

SRI - SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA

1.1.1.7 ***SRI - Seção de Redes e Infraestrutura***

1.2 EMPRESA FORNECEDORA DO CIRCUITO

Descrição

É a empresa provedora do serviço de comunicação de dados entre o TRE e suas diversas unidades (zonas e centrais). Por meio de contrato, além de fornecer a comunicação de dados, é responsável pelo monitoramento ativo dos circuitos.

1.2.1 Elementos do processo

1.2.1.1 **5 min**

Descrição

Conforme cláusula contratual, a empresa fornecedora deve avaliar o circuito a cada 5 minutos.

Ciclo

R1/PT5M

1.2.1.2 **AVALIAR circuito de comunicação**

Descrição

Neste processo, a fornecedora do serviço verifica a situação dos circuitos de comunicação, quanto à latência, perda de pacotes e indisponibilidade.

Caso não tenha nenhum incidente, nova verificação deve ser feita após 5 minutos (avaliação contínua). Existindo um incidente, a empresa deve começar a atuar em busca de solução.

Executantes

FORNECEDORA

1.2.1.3 **TRATAR incidente**

Descrição

Nesta tarefa, a fornecedora irá fazer testes para tentar identificar o problema. Após a identificação, irá encaminhar as informações obtidas para o TRE-RN e também para a área responsável pela correção do incidente.

Executantes

FORNECEDORA

1.2.1.4 CORRIGIR *incidente*

Descrição

Esta tarefa é a responsável por corrigir o problema existente. É responsável pela normalização do circuito.

1.2.1.5 INFORMAR *situação do circuito*

Descrição

Este processo consiste em informar ao cliente a situação do circuito, desde a existência de um incidente até sua solução.

Implementação

Serviço Web

2 Resources

2.1 SRI - SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA (Entidade)

Descrição

Atribuições

À Seção de Redes e Infraestrutura compete:

I - projetar, implementar e manter a infraestrutura tecnológica no âmbito das centrais de dados e das salas de telecomunicações;

II - avaliar a viabilidade de implantação de novas soluções de software e de hardware no âmbito dos centros de dados, considerando custos, benefícios, impacto de desempenho, necessidade de treinamento e aspectos de segurança;

III - implementar e executar procedimentos para a realização de cópias de segurança dos dados dos servidores de rede, bem como executar testes para garantir a devida restauração dos dados;

IV - garantir o acesso aos serviços e informações disponíveis, em cumprimento às normas estabelecidas pelo Tribunal na política de segurança da informação;

V - avaliar a viabilidade de implantação de novos sistemas e serviços de tecnologia da informação no âmbito do Tribunal, nos aspectos relativos à utilização da rede de comunicação, armazenamento e processamento de dados;

VI - monitorar os servidores de rede e administrar seus sistemas operacionais, mantendo disponíveis os serviços e funcionalidades;

VII - monitorar a rede de dados da Justiça Eleitoral do Estado, nos aspectos relativos ao desempenho, disponibilidade e segurança;

VIII - gerenciar a base centralizada de usuários do serviço de diretório;

IX - controlar as licenças de softwares instalados nos servidores de rede;

X - participar da definição de políticas de segurança da informação relacionadas à infraestrutura tecnológica.

2.2 FORNECEDORA (Entidade)

Descrição

Empresa responsável por prover o serviço ao TRE