















**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
RIO GRANDE DO NORTE**

Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados

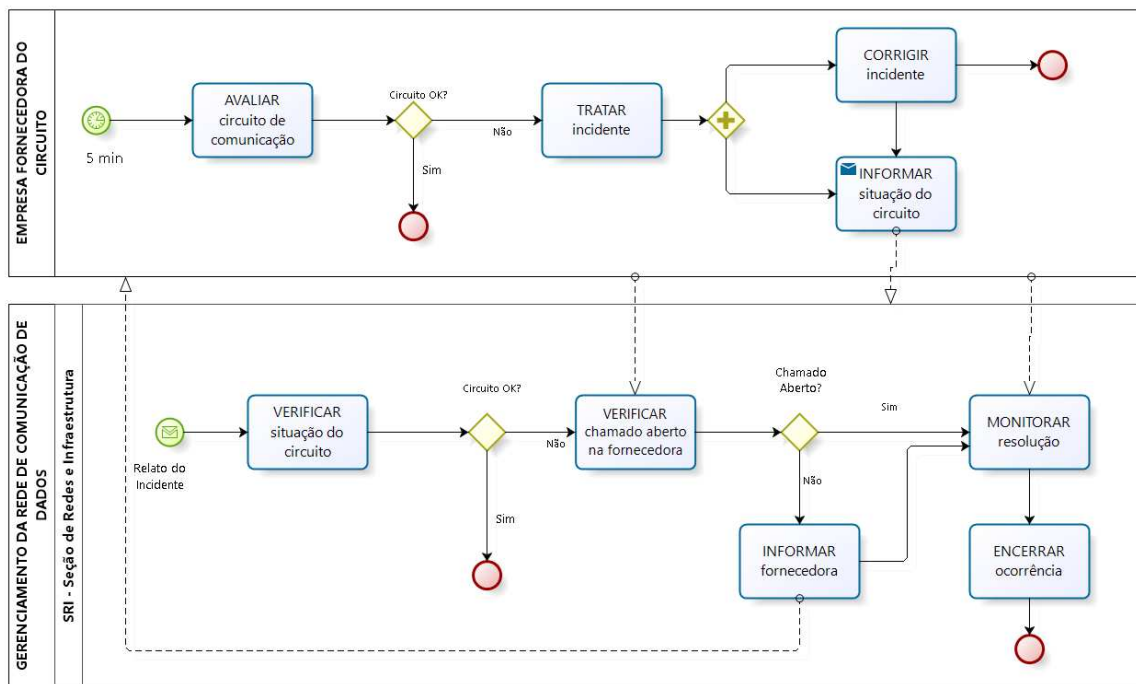
VERSÃO 1.0

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
1.2	EMPRESA FORNECEDORA DO CIRCUITO..... 6
1.2.1	Elementos do processo.....6
1.2.1.1	 5 min..... 6
1.2.1.2	 AVALIAR circuito de comunicação..... 6
1.2.1.3	 TRATAR incidente.....6
1.2.1.4	 CORRIGIR incidente..... 7
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



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 ser provocadas por outros fatores não relacionados 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 dada 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

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 existe. 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