

MANUAL DE PROCESSO DE TRABALHO 33

IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

| PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE TI | | |
|--|---|------------------|
| OBJETIVO | Assegurar que todos os aspectos atuais e futuros de disponibilidade da infraestrutura de TI sejam fornecidos, de modo a atender os requisitos de negócio, a um custo aceitável. | |
| MANUAL | NÚMERO | 33 |
| | NOME | DISPONIBILIDADES |
| | VERSÃO | 1 |

VISÃO SISTÊMICA

| PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE TI | |
|--|---|
| ENTRADA(S) | Requisitos de disponibilidade provenientes das áreas de negócio (planos estratégicos, setoriais, financeiros etc.); Informações sobre impacto nos processos de negócio; Informações sobre os serviços, provenientes do portfólio e do catálogo de serviços; Acordos de Nível de Serviços (ANS) e Acordos de Nível Operacional (ANO); Informações sobre relacionamentos entre os serviços e seus componentes Informações Históricas de falhas e indisponibilidades de serviços e componentes. |
| FORNECEDOR(ES) | Processo de Gerenciamento de Configuração Processo de Gerenciamento de Incidentes Processo de Gerenciamento de Problemas Processo de Gerenciamento de Acordos de Nível de Serviço Processo de Gerenciamento de Mudança |
| SAÍDA(S) | Informações referentes à disponibilidade e recuperação para todos os serviços de TI. Isso vale tanto para novos serviços quanto para os melhorados; Informações sobre resiliência e avaliação de risco da |

| PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE TI | |
|---|--|
| | <p>infraestrutura TI, proporcionando redução ou até mesmo a eliminação do impacto causado pela falha de algum componente de infraestrutura;</p> <p>Alvos acordados para disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade para os componentes de infraestrutura de TI, necessários para garantir o funcionamento dos serviços;</p> <p>Relatórios sobre disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade alcançadas;</p> <p>Planos de aperfeiçoamento proativo da disponibilidade de infraestrutura de TI.</p> |
| CLIENTE(S) | <p>Eleitores</p> <p>Unidades da Secretaria</p> <p>Corregedoria</p> <p>Cartórios Eleitorais</p> |
| REGULAÇÃO | Resolução CNJ 211/2015 |
| RECURSO(S) | OTRS, ZABBIX |

CADEIA DE VALOR

| POSIÇÃO DO PROCESSO NA CADEIA DE VALOR | |
|---|---|
| MACROPROCESSO DE APOIO | Os macroprocessos de apoio garantem o suporte adequado aos processos finalísticos |
| MACROPROCESSO 10 | Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| PROCESSO 10.1 | Administração da Infraestrutura de TIC |
| SUBPROCESSO 10.1.21 | Gerenciamento de Disponibilidade de Serviços de TI |

GESTOR DO PROCESSO

| GESTOR DO PROCESSO | |
|---------------------------|---|
| UNIDADE | A Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN/STI) é a unidade responsável pela gestão do processo, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria. Esta unidade também receberá as dúvidas e sugestões acerca do processo para análise e providências necessárias. |

PARTICIPANTE(S) DO PROCESSO

| PARTICIPANTE(S) | |
|------------------------|---------------------------------|
| COINF | Coordenadoria de Infraestrutura |
| SESOP | Seção de Suporte Operacional |

TERMOS E DEFINIÇÕES

| TERMO | DEFINIÇÃO |
|--------------------------|--|
| DISPONIBILIDADE | Habilidade de um serviço de TI ou outro item de configuração de desempenhar a sua função acordada quando requerido. |
| INDISPONIBILIDADE | O tempo em que um serviço de TI ou outro item de configuração não está disponível durante o tempo de serviço acordado. A disponibilidade de um serviço de TI normalmente é calculada a partir do tempo de serviço acordado e sua indisponibilidade. |
| MUDANÇA | O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI. O escopo deve incluir mudanças a todos os processos, arquiteturas, ferramentas, métricas e documentação, além de mudanças em serviços de TI e outros itens de configuração. |



| TERMO | DEFINIÇÃO |
|---------------------------------|---|
| NEGÓCIO | Uma entidade corporativa em geral ou organização constituída por um determinado número de unidades de negócio. No contexto do GSTI, o termo inclui o setor público e organizações sem fins lucrativos, bem como empresas. Um provedor de serviço de TI provê serviços de TI para um cliente que é parte de um negócio. O provedor de serviço de TI pode fazer parte do mesmo negócio que seu cliente (provedor de serviço interno) ou fazer parte de outro negócio (provedor de serviço externo). |
| PLANO DE DISPONIBILIDADE | Plano que garante que requisitos de disponibilidade existentes e futuros de serviços de TI possam ser fornecidos com efetividade em custo. |

DOCUMENTO(S) DO PROCESSO

| DOCUMENTO | NOME | ONDE É ENCONTRADO OU UNIDADE RESPONSÁVEL |
|------------------|-------------------------------------|---|
| D1 | Plano de Disponibilidade atualizado | Sistema OTRS |



INDICADOR DE DESEMPENHO

| INDICADOR: ÍNDICE DE INCIDENTES RELACIONADOS À INDISPONIBILIDADE | |
|---|---|
| TIPO | Eficácia |
| O QUE MEDE | O quantitativo de incidentes relacionados à indisponibilidade de serviços. |
| PARA QUE MEDIR | Permite verificar a eficácia do processo de Gerenciamento de Capacidade a partir da diminuição do número de incidentes decorrentes de falha nos mecanismos de disponibilidade. |
| QUEM MEDE | SESOP |
| QUANDO MEDIR | Mensalmente |
| ONDE MEDIR | Ferramenta de monitoramento de disponibilidade. |
| COMO MEDIR | <p>Coletar o número de incidentes ocasionados por falha dos mecanismos que proveem disponibilidade aos serviços.</p> <p>Cálculo:</p> $IID = (NID / NIT) * 100$ <p>Sendo:</p> <p>IID = Índice de Incidentes de Disponibilidade NID = Número de Incidentes de Indisponibilidade NIT = Número de Incidentes Total (no mês)</p> |
| META | Menor que 10%. |

AUTORES DO MANUAL

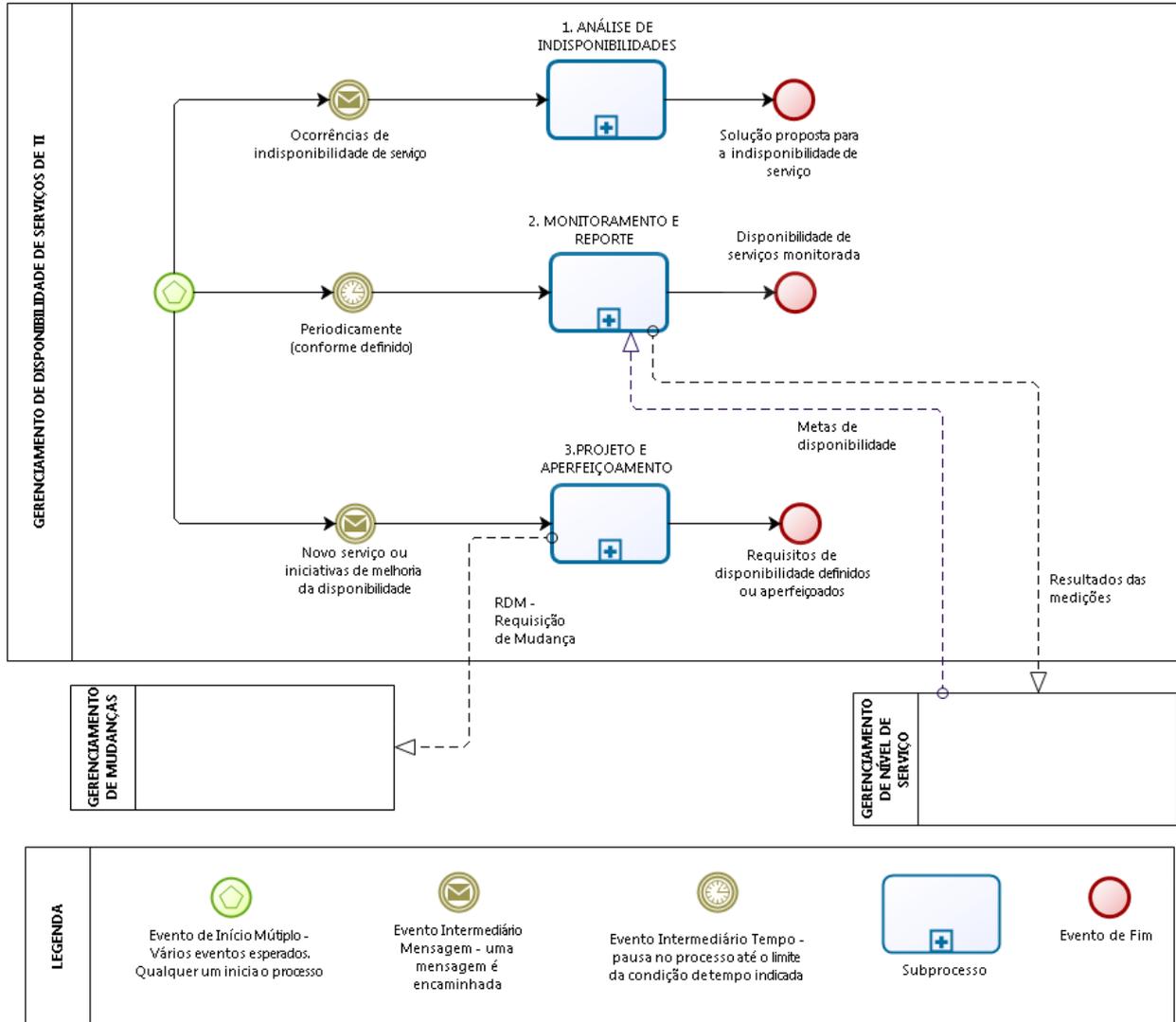
| MANUAL ELABORADO POR | |
|----------------------|--|
| UNIDADES | STI - Secretaria de Tecnologia da Informação |
| | SEORG - Seção de Otimização de Processos Organizacionais |

SOBRE A VERSÃO

| VERSÃO | RESUMO DAS ALTERAÇÕES | RESPONSÁVEL |
|----------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Versão inicial. | Autores do Manual |



GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE TI





PROCESSOS/ENTIDADES RELACIONADOS

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

DESCRIÇÃO

O objetivo deste processo é gerenciar a implementação de mudanças no ambiente de tecnologia da informação, incluindo hardware, software, serviços e documentação relacionada, minimizando as interrupções decorrentes dessas alterações e assegurando que os registros de todos os componentes estejam atualizados.

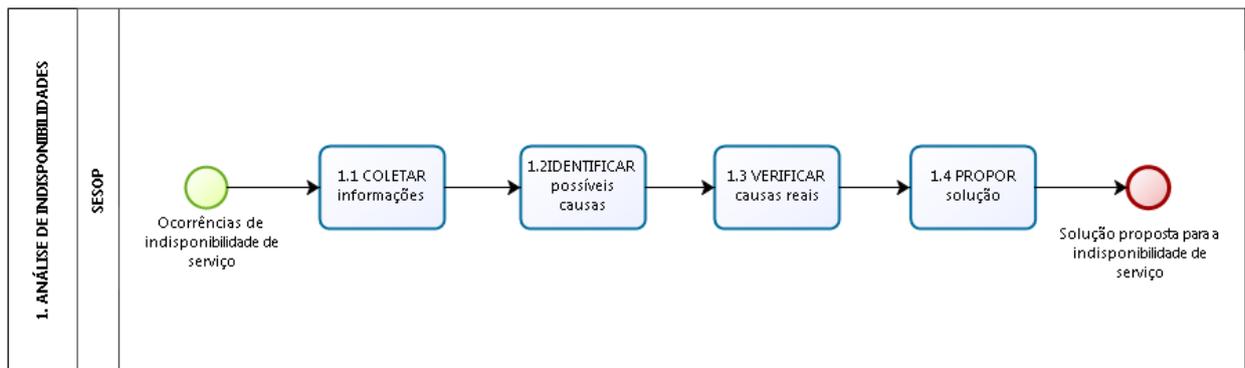
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

DESCRIÇÃO

O objetivo do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço é garantir que todos os serviços de tecnologia da informação, atuais e planejados, sejam entregues de acordo com as necessidades e expectativas do negócio, considerando a disponibilidade de recursos.



1. ANÁLISE DE INDISPONIBILIDADES





1.1 COLETAR informações

DESCRIÇÃO

Coletar as informações necessárias para subsidiar a análise da causa raiz da indisponibilidade, a exemplo de logs de aplicativos/equipamentos, logs do sistema de monitoramento, registros de incidentes/mudanças relacionadas, entrevistas com usuários finais e técnicos responsáveis pelo primeiro atendimento, dentre outras fontes.

EXECUTANTE

SESOP

1.2 IDENTIFICAR possíveis causas

DESCRIÇÃO

Tendo por base as informações obtidas, aplicar a técnica mais apropriada para resolução do incidente/evento de indisponibilidade sob análise (Ishikawa, Pareto, Teste de Hipóteses etc.) ou uma combinação delas.

EXECUTANTE

SESOP

1.3 VERIFICAR causas reais

DESCRIÇÃO

Testar as hipóteses identificadas no passo anterior, realizando a verificação “in loco”, caso necessário.

EXECUTANTE

SESOP

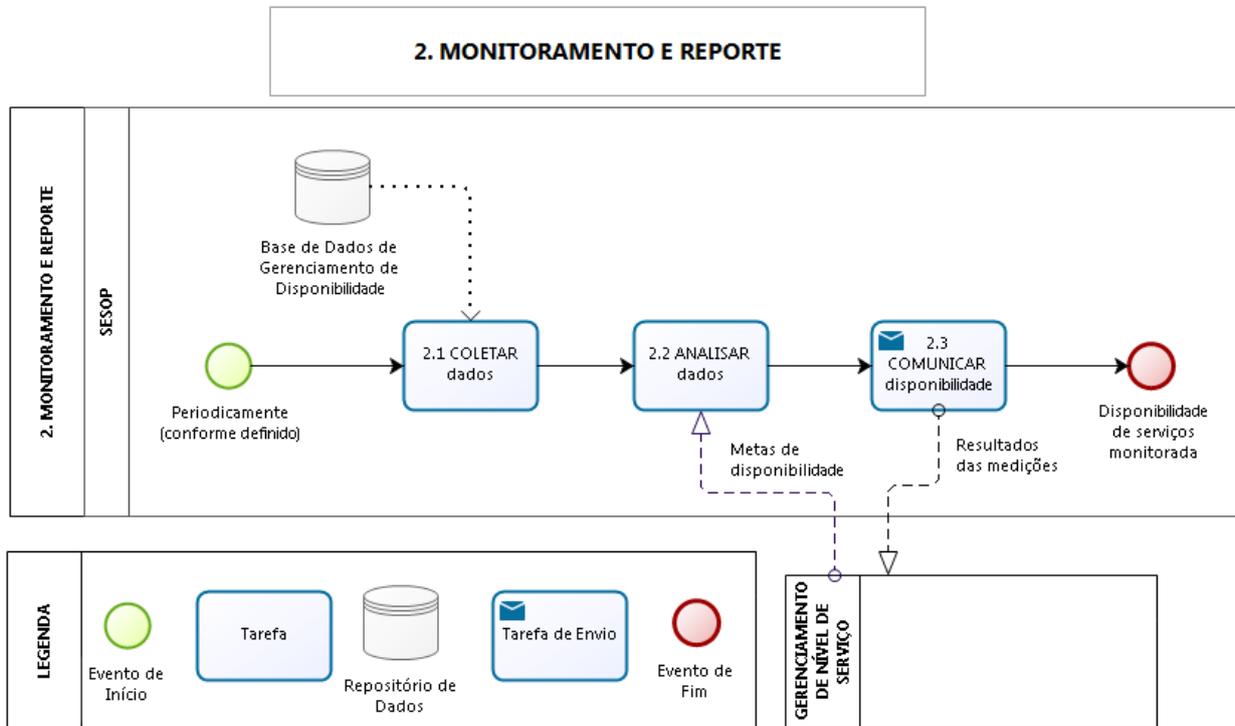
1.4 PROPOR solução

DESCRIÇÃO

Propor uma solução/recomendação para resolução da indisponibilidade do serviço ou componente, que pode contemplar uma solução de contorno ou definitiva, ou ainda o aperfeiçoamento dos mecanismos que proveem a disponibilidade (projeto que contemple a aquisição de novos recursos, por exemplo).

EXECUTANTE

SESOP





2.1 COLETAR dados

DESCRIÇÃO

Coletar dados relacionados à disponibilidade de serviço ou componente.

EXECUTANTE

SESOP



2.2 ANALISAR dados

DESCRIÇÃO

Verificar se as metas de disponibilidades acordadas nos Acordos de Nível de Serviço (ANS) foram atingidas. Caso negativo, identificar as possíveis causas, bem como as soluções de melhoria, visando o retorno dos indicadores à normalidade.

EXECUTANTE

SESOP



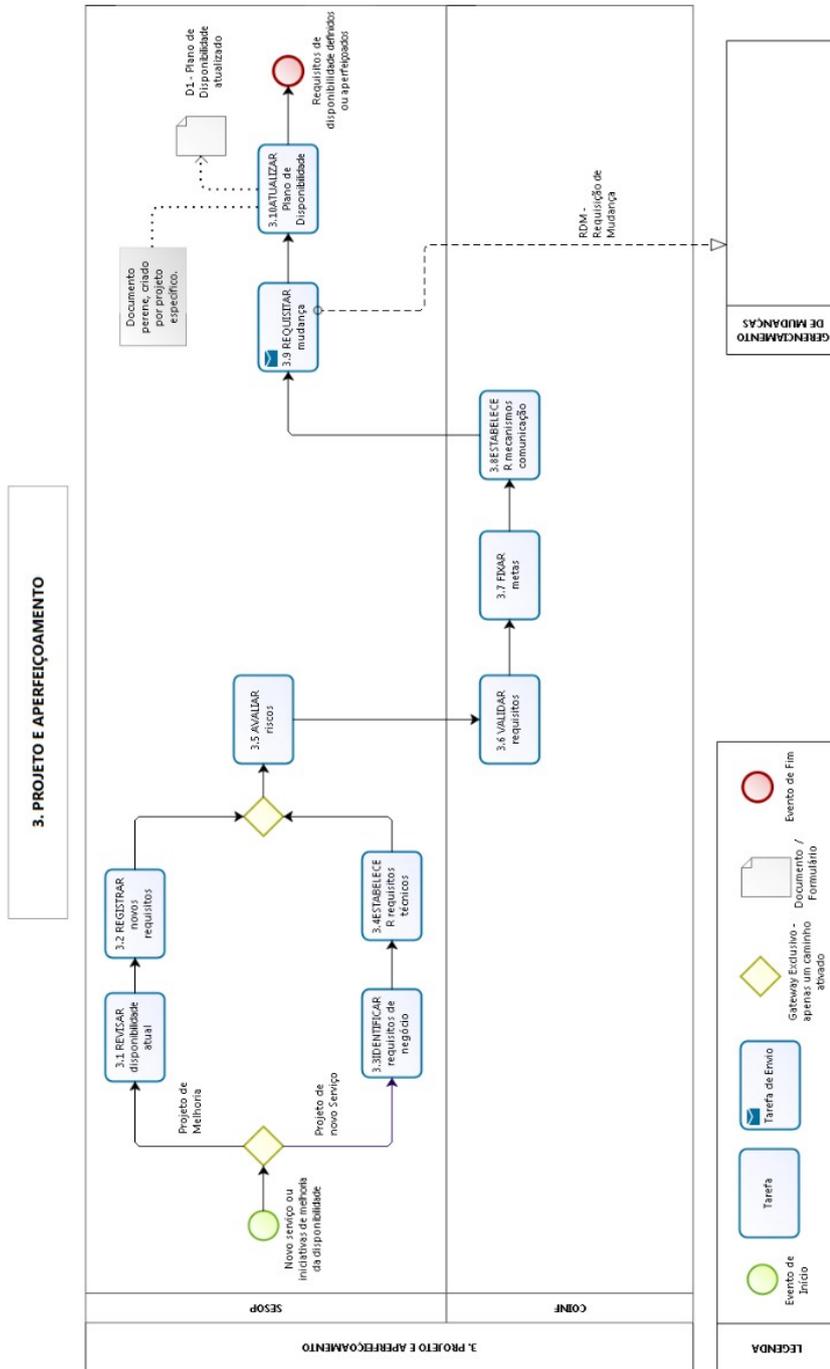
2.3 COMUNICAR disponibilidade

EXECUTANTE

SESOP

IMPLEMENTAÇÃO

Serviço Web





3.1 REVISAR disponibilidade atual

DESCRIÇÃO

Revisar os requisitos de negócio e técnicos em vigor.

EXECUTANTE

SESOP

3.2 REGISTRAR novos requisitos

DESCRIÇÃO

Registrar os novos requisitos para subsidiar a avaliação de riscos.

EXECUTANTE

SESOP

3.3 IDENTIFICAR requisitos de negócio

DESCRIÇÃO

- Identificar os requisitos de disponibilidade do serviço com base no entendimento do dono do serviço e dos usuários, a exemplo do grau de impacto no negócio decorrente da indisponibilidade do serviço; a definição das condições sob as quais o negócio considera o serviço indisponível; qual a tolerância do negócio em relação à indisponibilidade do serviço ou de um funcionamento degradado; os horários em que o serviço precisa estar disponível; períodos de maior utilização ou críticos (período eleitoral, determinação legal etc); previsão do número de usuários internos/externos que utilizarão o serviço simultaneamente, dentre outros.
- Consultar planos de negócios e análises de risco, realizar entrevistas, dentre outras atividades que possam subsidiar a identificação dos requisitos de negócio.

EXECUTANTE

SESOP



3.4 ESTABELECER requisitos técnicos

DESCRIÇÃO

Estabelecer os requisitos técnicos com base nas necessidades de negócio, considerando a relação custo-benefício, bem como as restrições impostas por contratos estabelecidos com terceiros, assim como a infraestrutura disponível. Considerar questões relacionadas a mecanismos de redundância; balançamento de carga e failover; arquitetura de armazenamento etc.

EXECUTANTE

SESOP

3.5 AVALIAR riscos

DESCRIÇÃO

Avaliar os riscos decorrentes da implantação dos mecanismos de disponibilidade em ambiente de produção, bem como os riscos de segurança da informação.

EXECUTANTE

SESOP

3.6 VALIDAR requisitos

DESCRIÇÃO

- Validar os requisitos técnicos e de negócio e negociar com o dono do serviço, caso necessário.
- Caso seja identificada necessidade de contratação de serviço ou aquisição de recurso de TIC, submeter requisição para o processo de contratações de TI.

EXECUTANTE

COINF

3.7 FIXAR metas

DESCRIÇÃO

Fixar metas de disponibilidade do serviço de acordo com os requisitos identificados.

EXECUTANTE

COINF



3.8 ESTABELECEER mecanismos de comunicação

DESCRIÇÃO

Estabelecer periodicidade e os mecanismos adequados para comunicação da disponibilidade do serviço.

EXECUTANTE

COINF

3.9 REQUISITAR mudança

DESCRIÇÃO

Preencher Requisição de Mudança (RDM) solicitando a implantação dos mecanismos de disponibilidade do serviço.

EXECUTANTE

SESOP

IMPLEMENTAÇÃO

Serviço Web

3.10 ATUALIZAR Plano de Disponibilidade

DESCRIÇÃO

Atualizar o Plano de Disponibilidade.

EXECUTANTE

SESOP

D1 - Plano de Disponibilidade atualizado

Descrição

D1 - Plano de Disponibilidade atualizado

Unidade responsável ou onde é encontrado: Sistema OTRS