

Processo de Gerenciamento da Disponibilidade de TIC

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gestor do Processo: Coordenador de Infraestrutura e Serviços

Área responsável: Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços

OBJETIVO

O propósito do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC é assegurar que a disponibilidade da infraestrutura de TIC esteja alinhada com as necessidades do negócio, analisando tanto as demandas atuais como as tendências futuras, dando suporte a todos os processos do negócio que necessitam da tecnologia da informação.

DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTE PROCESSO

O monitoramento da disponibilidade é necessário para garantir a adequada disponibilidade dos recursos de TIC e precisa ser realizado constantemente, num período definido pelo gerente da disponibilidade em concordância com o gestor deste processo.

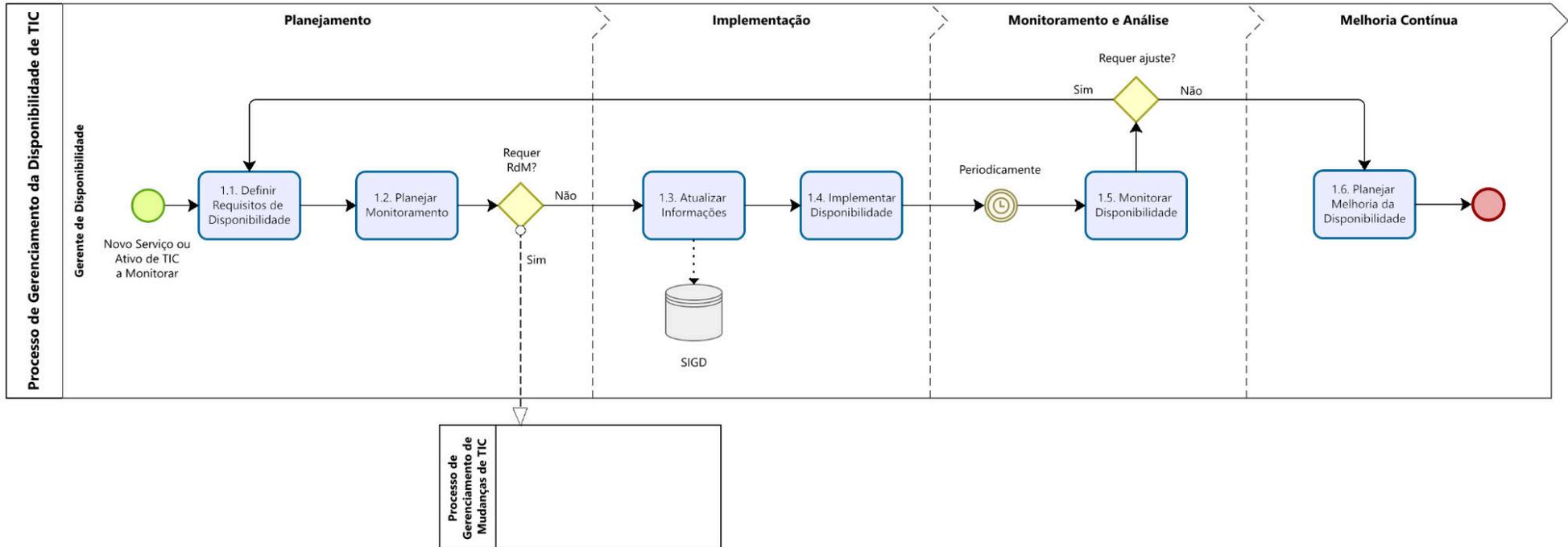
INTERFACE COM DEMAIS PROCESSOS

- **Gerenciamento de Mudanças:** o processo é acionado caso seja necessário adequar a disponibilidade de algum recurso de TIC.
- **Gerenciamento de Nível de Serviços:** fornece os parâmetros para o monitoramento de Nível de Serviço. Utiliza os resultados da análise de disponibilidade para fundamentar as negociações de Acordos de Nível de Serviço.

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

1. Processo de Gerenciamento da Disponibilidade de TIC

Fluxo principal do processo de Gerenciamento da Disponibilidade de TIC



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA DE GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.1. Definir Requisitos de Disponibilidade	Estabelecer os requisitos de disponibilidade dos sistemas e serviços de TI, alinhados com as necessidades do negócio e as expectativas dos usuários	Gerente de Disponibilidade	<p>Entrada: Novo serviço ou ativo a ser monitorado.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar e documentar as necessidades de disponibilidade dos sistemas e serviços de TIC, através de um plano de disponibilidade; • Estabelecer os objetivos de disponibilidade com base nos requisitos de negócios e nas expectativas dos usuários; • Definir métricas e critérios de disponibilidade para medir o desempenho e cumprir os requisitos. <p>Saída: Requisitos definidos.</p>
1.2. Planejar Monitoramento	Identificar quais componentes e serviços precisam ser monitorados	Gerente de Disponibilidade	<p>Entrada: Requisitos definidos.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar os componentes críticos de TIC que requerem monitoramento de disponibilidade; • Selecionar as ferramentas e sistemas de monitoramento apropriados para coletar dados de disponibilidade; • Definir os indicadores-chave de desempenho (KPIs) para medir a disponibilidade e estabelecer metas de monitoramento; • Solicitar RdM para o recurso que seja necessário ajustar a sua disponibilidade. <p>Saída: Disponibilidade planejada.</p>
1.3. Atualizar Informações	Manter um registro atualizado dos sistemas, serviços e componentes de TIC	Gerente de Disponibilidade	<p>Entrada: Disponibilidade planejada.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manter um registro atualizado dos sistemas, serviços e componentes de TI, incluindo suas configurações e dependências. Para isso, pode ser utilizado um SIGD; • Documentar as mudanças realizadas nos sistemas e serviços que possam afetar a disponibilidade; • Atualizar a base de conhecimento com informações relevantes para o gerenciamento da disponibilidade; • Elaborar relatório de disponibilidade, conforme modelo em anexo. <p>Saída: Informações atualizadas.</p>
1.4. Implementar Disponibilidade	Implementar soluções de redundância e resiliência para reduzir pontos únicos de falha e garantir maior disponibilidade dos sistemas	Gerente de Disponibilidade	<p>Entrada: Informações atualizadas.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projetar e implementar soluções de redundância e resiliência para reduzir pontos únicos de falha; • Configurar e testar backups regulares dos dados críticos;

			<ul style="list-style-type: none"> Estabelecer acordos de nível de serviço (ANSs) com fornecedores e terceiros para garantir a disponibilidade dos serviços. <p>Saída: Disponibilidade Implementada.</p>
1.5. Monitorar Disponibilidade	Monitorar os sistemas e serviços de TIC para identificar possíveis falhas e indisponibilidades	Gerente de Disponibilidade	<p>Entrada: Disponibilidade Implementada.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorar constantemente os sistemas e serviços de TIC para identificar possíveis falhas e indisponibilidades; Analisar os dados de monitoramento para detectar tendências e padrões de disponibilidade; Notificar os responsáveis por relevantes interrupções e problemas de disponibilidade. <p>Saída: Disponibilidade monitorada.</p>
1.6. Planejar Melhoria da Disponibilidade	Propor e implementar ações para melhorar a disponibilidade dos recursos de TIC	Gerente de Disponibilidade	<p>Entrada: Disponibilidade monitorada.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar análises de causa raiz para identificar as principais causas de indisponibilidade; Propor e implementar ações corretivas para melhorar a disponibilidade dos sistemas e serviços; Realizar revisões regulares do desempenho de disponibilidade e ajustar os processos conforme necessário. <p>Saída: Melhoria planejada.</p>

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES		
Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Propor e/ou autorizar mudanças no processo; • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados de mudanças; • Prover recursos para execução do processo. 	Coordenador de Infraestrutura e Serviços
Gerente de Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver e manter o Plano de Disponibilidade; • Gerenciar o processo; • Certifica-se que o SIGD está atualizado; • Monitorar a disponibilidade dos componentes e serviços de TIC. 	Coordenador de Infraestrutura e Serviços ou servidor designado

GLOSSÁRIO

Ativo - qualquer dado, dispositivo, ou outro componente, tangível ou intangível, de um ambiente que dá suporte a atividades relacionadas à TI.

Acordo de Nível de Serviço (ANS): Um acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente.

Disponibilidade - A capacidade de um serviço, componente ou item de configuração desempenhar suas funções acordadas quando necessário.

Mudança - Compreende a adição, ativação, modificação, desativação ou remoção de serviços de Tecnologia da Informação ou de seus componentes.

Requisição de Mudança (RdM) - É uma solicitação de mudança em algum atributo de um Item de Configuração submetida à análise e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.

Serviços de TIC - Qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários.

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 14a Região;

Sistema de Informação do Gerenciamento de Disponibilidade (SIGD) - repositório virtual que contém todos os dados do gerenciamento de disponibilidade;

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.

Usuários - Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter

temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos pelo TRT da 14ª Região.

INDICADORES E METAS

Indicador - Índice de incidentes relacionados à disponibilidade	
Descrição	Aferir a eficácia deste processo a partir da diminuição do número de incidentes decorrentes da insuficiência de recursos.
Responsável pela medição	Coordenador de Infraestrutura e Serviços
Local da medição	Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços
Instrumento de captação	Relatório na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC em uso
Periodicidade da medição	Anualmente
Fórmula	$(\text{Número de incidentes registrados relacionado à disponibilidade} / \text{número total de incidentes}) * 100$
Meta	< 20% OBS: As metas para os anos seguintes serão definidas na revisão deste documento, após a obtenção dos resultados do primeiro ciclo de execução do processo.

Indicador - Índice de Disponibilidade e Confiabilidade	
Descrição	Mensurar o tempo que o serviço ou componente de TIC ficará disponível para executar sua função acordada quando necessário.
Responsável pela medição	Coordenador de Infraestrutura e Serviços
Local da medição	Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços
Instrumento de captação	SIGD, Relatórios de ferramentas utilizadas para monitoramento dos serviços de TIC.
Periodicidade da medição	Trimestralmente
Fórmula	$(\text{número de horas que o serviço ou componente de TIC ficou indisponível no mês} / 720)$

Meta	Cada serviço ou componente pode ter uma meta específica e isso pode ser definido em ANS ou no Plano de Disponibilidade. No entanto, é desejável que os serviços e componentes de TIC estejam disponíveis no mínimo 99% do tempo.
-------------	--

REFERÊNCIAS

https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/cic/governancatic/processo_de_gerenciamento_de_disponibilidade_de_tic.pdf

https://www.trt22.jus.br/arquivos_portal//downloads/Processo-de-Gerenciamento-de-Disponibilidade.pdf

<https://www.trt18.jus.br/portal/arquivos/2023/03/PC22-Processo-de-Gerenciamento-da-Disponibilidade-v1.0.pdf>

https://www.trt16.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca_de_tic/processos/Processo%20de%20Gerenciamento%20da%20Disponibilidade%20de%20TIC.pdf

DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
03/07/2023	1.0	Versão inicial do documento	Rômulo Valente Ferreira
29/08/2024	1.1	Revisão do processo	Rômulo Valente Ferreira

ANEXO I - MODELO DE RELATÓRIO DE DISPONIBILIDADE DE TIC

RELATÓRIO Nº XX DE DISPONIBILIDADE DE TIC

1. INTRODUÇÃO

[Apontar dados iniciais que contextualizam o relatório, como, por exemplo, período de referência, escopo, observações relevantes, etc.]

2. INDICADORES

Indicador	Meta	Meta Atendida	Observações
Número de incidentes relacionados à disponibilidade	Menor que 20% do total de chamados relacionados à incidentes	Sim/Não	

3. NÃO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

[Apontar as situações de não conformidades encontradas, caso existam]

4. ALTERAÇÕES NO PLANO DE DISPONIBILIDADE

[Apontar alterações, caso tenha acontecido, no Plano de Disponibilidade.]

Nº	Alteração/Melhoria
1	
2	
3	

5. CONCLUSÃO

[Apontar as conclusões do relatório]