



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

### PORTARIA Nº 71, de 21 de junho de 2018

*Estabelece o processo de Gerenciamento de Disponibilidade e dá outras providências.*

A DIRETORA-GERAL SUBSTITUTA DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso II, art. 122 da Resolução Administrativa do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia n.º 12, de 30 de abril de 2018, e tendo em vista as melhores práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e os requisitos previstos na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000:2011.

**Considerando** deliberação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC)), aprovando o presente Processo de Gerenciamento de Disponibilidade, em reunião realizada no dia 19 de junho de 2018;

#### RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o processo de Gerenciamento de Disponibilidade no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação, a fim de garantir que o nível de disponibilidade entregue em todos os serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) atendam as necessidade de disponibilidade acordadas e/ou metas de nível de serviço.

Art. 2º Para efeito desta Portaria, considera-se:

I. Disponibilidade de serviço – Todos os aspectos de disponibilidade e indisponibilidade do serviço e o impacto da disponibilidade ou potencial impacto de indisponibilidade de componentes na disponibilidade do serviço.

II. Disponibilidade de componente – Todos os aspectos de disponibilidade e indisponibilidade de componentes.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

III. Disponibilidade – Habilidade de um serviço, componente ou item de configuração de executar a sua função acordada quando necessário;

IV. Confiabilidade – Medida de quanto tempo um serviço, componente ou item de configuração pode executar sua função acordada sem interrupção;

V. Sustentabilidade – Medida de quão rápido e eficazmente um serviço, componente ou item de configuração pode ser restaurado ao funcionamento normal depois de uma falha;

VI. Funcionalidade de serviço – Habilidade de um fornecedor terceiro em atender os termos de seu contrato;

VII. Função vital do negócio (FVN) – Parte de um processo de negócio que é crítica para o sucesso do negócio;

VIII. Análise de falha de serviço (AFS) – Técnica projetada para fornecer uma abordagem estruturada para identificar as causas raízes de interrupções de serviço para o usuário.

Art. 3º O processo de Gerenciamento de Disponibilidade terá os seguintes objetivos:

I. Produzir e manter um plano de disponibilidade apropriado e atualizado que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio;

II. Fornecer recomendação e orientação a todas as demais áreas de negócio e TIC em todas as questões relacionadas à disponibilidade;

III. Assegurar que as realizações de disponibilidade de serviço atendam a todas as suas metas acordadas ao gerenciar desempenho de disponibilidade relacionada a serviços e recursos;

IV. Auxiliar com o diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados à disponibilidade;

V. Avaliar o impacto de todas as mudanças do plano de disponibilidade e a disponibilidade de todos os serviços e recursos;

VI. Garantir que medidas proativas para melhorar a disponibilidade de serviços sejam implantadas onde se possa justificar os custos para assim o fazer.

Art. 4º O titular da Coordenadoria de Soluções Corporativas e Infraestrutura - COSINF será o Dono do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e terá as



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

seguintes atribuições:

- I. Assegurar que o processo seja realizado de acordo com o padrão acordado e documentado e atenda aos objetivos do processo;
- II. Patrocinar, definir a estratégia e assistir o desenho do processo;
- III. Assegurar que a documentação do processo esteja disponível e atualizada;
- IV. Definir políticas e padrões para serem empregados no processo;
- V. Auditar periodicamente o processo;
- VI. Comunicar informações ou alterações no processo;
- VII. Fornecer recursos para suportar as atividades;
- VIII. Assegurar que o pessoal esteja capacitado para exercer papéis requeridos pelo processo;
- IX. Identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 5º O chefe da Seção de Infraestrutura Tecnológica – SEINFRA será o Gerente do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e terá as seguintes atribuições:

- I. Realizar o gerenciamento operacional do processo;
- II. Planejar e coordenar todas as atividades, em conjunto com o Dono do processo;
- III. Assegurar que todas as atividades sejam realizadas conforme requeridas;
- IV. Designar servidores para exercerem papéis requeridos pelo processo;
- V. Gerenciar recursos atribuídos ao processo;
- VI. Monitorar e reportar o desempenho do processo e identificar oportunidades de melhoria;
- VII. Realizar melhorias na implantação do processo;
- VIII. Manter a programação de mudança e indisponibilidade de serviço planejada.

Art. 6º A Política de Gerenciamento de Disponibilidade terá as seguintes premissas:

- I. A disponibilidade e resiliência apropriadas serão desenhadas nos serviços e componentes logo nos primeiros estágios de planejamento;
- II. A disponibilidade e indisponibilidade de um serviço ou componente será



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

estabelecida com base em sua criticidade para o negócio e na análise de impacto no negócio;

III. O processo será executado de forma proativa e reativa;

IV. Serão objeto de monitoração, medição, análise e relato os seguintes aspectos:

- a. Disponibilidade;
- b. Confiabilidade;
- c. Sustentabilidade;
- d. Funcionalidade de serviço;
- e. Função vital do negócio – FVN.

V. Para todo incidente de indisponibilidade de serviço crítico ou essencial deverão ser executadas as técnicas de análise da falha de serviço e análise de impacto de falha de componente, podendo ainda ser executadas outras técnicas;

Art. 7º As atividades-chave do processo de Gerenciamento Disponibilidade serão classificadas em reativas e proativas.

§1º As atividades reativas consistem naquelas que objetivam monitorar, medir, analisar, relatar, visar e investigar indisponibilidade de serviço e componente, bem como conduzir a respectiva ação corretiva.

§2º As atividades proativas consistem naquelas que objetivam:

I. Planejar e desenhar serviços novos ou modificados, observando-se o seguinte:

- a. Determinação dos FVNs, em conjunto com o negócio e o Gerenciamento de Continuidade de Serviços de Tecnologia da Informação;
- b. Determinação dos requisitos de disponibilidade a partir do negócio para um serviço de TIC novo ou aprimorado e formular os critérios de desenho de disponibilidade e recuperação para os componentes de suporte de TIC;
- c. Definição de metas de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade para os componentes da infraestrutura de TIC que apoiam os serviços TIC para permitir que os mesmos sejam documentados em Acordos de Nível de Serviço, Acordos de Nível Operacional e Contratos de Apoio;



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- d. Realização de avaliação de risco e atividades de gerenciamento para assegurar a prevenção e/ou recuperação da indisponibilidade de serviço e componente;
- e. Desenho dos serviços de TIC para atender os critérios de disponibilidade e desenho de recuperação e respectivos níveis de serviço acordados;
- f. Estabelecimento de medições e relato de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade que reflitam as perspectivas do usuário, negócio e organização de TIC.

II. Determinar o impacto resultante da falha de serviço e componente de TIC em conjunto com o processo Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TIC e, onde for apropriado, revisar os critérios de desenho de disponibilidade para proporcionar resiliência adicional para prevenir ou minimizar o impacto para o negócio;

III. Implementar contramedidas de custo justificável, incluindo redução de risco e mecanismos de recuperação;

IV. Revisar todos os serviços novos e modificados e testar todos os mecanismos de disponibilidade e resiliência;

V. Produzir e manter um plano de disponibilidade que priorize e planeje as melhorias de disponibilidade de TIC.

Art. 8º O desempenho do processo de Gerenciamento de Disponibilidade será medido mensalmente com base nos fatores críticos de sucesso e respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único: São fatores críticos de sucesso:

- I. Gerenciar disponibilidade e confiabilidade de serviços de TIC;
- II. Satisfazer as necessidades do negócio de acesso aos serviços de TIC;
- III. Disponibilidade de infraestrutura de TIC e aplicativos, conforme documentados em Acordos de Nível de Serviço.

Art. 9º Este processo será revisado anualmente, sempre no mês de junho, para que seja aperfeiçoado, quando necessário.

Art. 10 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA**

Salvador, em 21 de junho de 2018.

**LUCIANA BICHARA DANTAS**

Diretora-Geral Substituta