



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

PORTARIA GP Nº 797/2018

São Luís, agosto de 2018

A DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no PA-1978/2018,

CONSIDERANDO que o Tribunal está implantando práticas que favorecem a governança da tecnologia da informação;

CONSIDERANDO a necessidade de definir um modelo de controle e processos de gerenciamento de Serviços de TI;

CONSIDERANDO as recomendações do Conselho Nacional de Justiça e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho para que sejam instituídos processos de gerenciamento de serviços de apoio à Governança de TI;

CONSIDERANDO o disposto nos itens 6.2.a e 6.2.b do Levantamento iGovTIC-Jud-2016 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de Gerenciamento da Disponibilidade de TIC;

R E S O L V E

Art.1º Instituir o processo de Gerenciamento da Disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, conforme Anexo I.

Dê-se ciência.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho e disponibilize-se no site deste Tribunal.

(assinado digitalmente)

SOLANGE CRISTINA PASSOS DE CASTRO CORDEIRO

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELA DESEMBARGADORA SOLANGE CRISTINA PASSOS DE CASTRO CORDEIRO (Lei 11.419/2006)
EM 17/08/2018 15:36:58 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: A43D9FA03F.A78CC055B9.3EB1175075.53FC6220BD



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

ANEXO I

Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação

Agosto/2018

Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação

Sumário

1. Objetivo	3
2. Aplicabilidade	3
3. Referências Normativas	3
4. Termos e Definições	3
5. Regras Gerais.....	3
5.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A GERÊNCIA DA DISPONIBILIDADE	3
6. Entradas e saídas.....	4
6.1. ENTRADAS	4
6.2. SAÍDAS	5
7. Fluxo do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC	5
7.1. PAPÉIS.....	5
7.2. TERMOS/ARTEFATOS	5
7.3. INDICADOR DE BENEFÍCIO DO PROCESSO	5
7.4. CONTROLE DE EXECUÇÃO DO PROCESSO	6
8. Descrição das tarefas.....	6
8.1. CRIAR PLANO DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	6
8.2. CONFIGURAR MONITORAMENTO	6
8.3. MONITORAR DISPONIBILIDADE	7
8.4. INFORMAR INDISPONIBILIDADES PROGRAMADAS	7
8.5. GERAR RELATÓRIO	7
9. Conclusão	8
ANEXO I –Fluxo de Gerenciamento de Disponibilidade.....	9

1. Objetivo

Este modelo tem como objetivo definir o processo de gerenciamento da disponibilidade a ser implantado pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

A Gerência de Disponibilidade é o processo descrito na ITIL responsável por garantir que os níveis de disponibilidade entregues para os serviços estão de acordo ou superam as expectativas atuais e futuras do negócio a um custo justificado.

2. Aplicabilidade

O gerenciamento de disponibilidade é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela área de TIC do TRT-16.

3. Referências Normativas

A elaboração do processo descrito por este documento utilizou como referência as seguintes normas:

- ABNT NBR ISO 55000:2014;
- PAS 55:2008;
- MR-MPS-SV:2015;
- ITIL V3 Library – ITSMF.

4. Termos e Definições

- **ANS:** Acordo de Nível de Serviço;
- **ANO:** Acordo de Nível Operacional;
- **TMEF:** Tempo Médio Entre Falhas;
- **TMRS:** Tempo Médio Para Restaurar o Serviço;
- **ISP:** Indisponibilidade de Serviço

5. Regras Gerais

5.1. Considerações gerais sobre a Gerência da Disponibilidade

O critério de disponibilidade do serviço não é definido pela TI, mas sim pelos requisitos de negócio definidos e acordados pelo cliente no ANS. Se os clientes não conseguem executar o

Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação

serviço conforme previamente planejado (Catálogo de Serviço) e acordado (ANS), dizemos então que o serviço está indisponível para os clientes.

Ao prazo que um sistema consegue, ou espera-se que ele consiga, executar suas funções de acordo com o esperado denomina-se confiabilidade, que por sua vez é medida através do TMEF.

Chamamos sustentabilidade o tempo que um serviço ou componente de TI leva para ser reparado em caso de indisponibilidade. A sustentabilidade é medida através do TMRS.

A disponibilidade pode ser medida como uma taxa percentual de disponibilidade calculada em relação ao tempo total de disponibilidade de um período e o tempo total de indisponibilidade no mesmo período:

$$\frac{100 \times (\text{Tempo Total de Disponibilidade} - \text{Tempo Total de Indisponibilidade})}{\text{Tempo Total de Disponibilidade}}$$

No cálculo do tempo de indisponibilidade não devem ser incluídas as indisponibilidades geradas por janelas de manutenção programadas e mudanças acordadas.

Chamamos as paradas programadas nos serviços e componentes de TI de Indisponibilidade de Serviço Planejada (ISP).

6. Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de configuração estão relacionadas a seguir:

6.1. Entradas

- Gerenciamento do Catálogo de Serviços: informações do catálogo;
- Gerenciamento do Nível de Serviços: níveis de gerenciamento;
- Gerenciamento de Mudanças: informações de mudanças;
- Gerenciamento de Configuração: informações sobre relacionamentos dos serviços e componentes de TI;
- Gerenciamento de Incidentes e Problemas: informações de incidentes e problemas.

6.2. Saídas

- Gerenciamento do Nível de Serviços: fornece critérios de medição e metas de disponibilidade;
- Gerenciamento de Incidentes e Problemas: informações de causas de falhas e procedimentos de restauração;
- Plano de Indisponibilidade do Serviço Planejada em conjunto com o Gerenciamento de Mudanças e o Gerenciamento de Liberações;
- Relatórios de Disponibilidade, Confiabilidade e Sustentabilidade para outros processos.

7. Fluxo do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC

O desenho do fluxo está representado no Anexo I deste documento.

7.1. Papéis

- Gerência de Problemas;
- Gerência de Disponibilidade;
- Gerência de Incidentes.

7.2. Termos/Artefatos

- Serviços de Infraestrutura: Camada de serviços que sustentam os serviços de TIC. Por exemplo, o serviço de TIC PJE é sustentado pelo serviço de infraestrutura VMWare, dentre outros. O serviço de infraestrutura VMWare é composto, dentre outros, por lâminas Blade Dell, que são os ativos;
- Plano de Disponibilidade: Plano que contempla requisitos de disponibilidade do serviço de infraestrutura;
- Relatório de disponibilidade: Relatório emitido pela Gerência de Disponibilidade, informando os resultados do monitoramento de um serviço por meio de tabelas ou gráficos.

7.3. Indicador de benefício do processo

Os serviços de TI são controlados para alcançar a disponibilidade exigida no ANS. São geradas informações mais detalhadas sobre o nível de serviço fornecido. A informação gerada

permite uma redução do tempo de indisponibilidade dos serviços, bem como uma redução de custos.

7.4. Controle de execução do processo

Auditoria: Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo para avaliar a aderência, os benefícios gerados e as oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão e deve ser feita anualmente.

8. Descrição das tarefas

8.1. Criar Plano de Disponibilidade do serviço

- Descrição: Estabelecer os parâmetros relacionados ao monitoramento da disponibilidade do serviço solicitado;
- Papéis: Gerência de Disponibilidade;
- Considerações importantes: Adotar, preferencialmente, parâmetros de disponibilidade que possam ser monitorados automaticamente;
- Entradas: Solicitação de monitoramento da disponibilidade de um serviço;
- Saídas: Plano de Disponibilidade;
- Atividades: Deverá ser definido o responsável pela análise das medições, o como e a frequência com que os resultados serão comunicados aos interessados. Alguns requisitos que podem ser relacionados: confiabilidade de componentes do sistema de serviços, horário de expediente dos clientes, acordos sobre janelas de manutenção e detecção de falhas do sistema de serviços. Os ANS, dados dos serviços e informações financeiras também devem servir de base para a construção do Plano de Disponibilidade.

8.2. Configurar monitoramento

- Descrição: Utilizar os parâmetros relacionados ao monitoramento da disponibilidade do serviço;
- Papéis: Gerência de Disponibilidade;
- Considerações importantes: Dar preferência por ferramentas e métodos que permitam o monitoramento sem intervenção humana;
- Entradas: Plano de Disponibilidade;

- Saídas: Monitoramento iniciado;
- Atividades: Implantação do monitoramento por meio de aplicação e/ou planilha eletrônica;

8.3. Monitorar disponibilidade

- Descrição: Monitorar a disponibilidade dos serviços de infraestrutura;
- Papéis: Gerência de Disponibilidade;
- Considerações importantes: Esta tarefa é executada periodicamente;
- Entradas: Início de um ciclo de monitoramento da disponibilidade;
- Saídas: Monitoramento realizado;
- Atividades: Monitorar a disponibilidade do serviço;

8.4. Informar indisponibilidades programadas

- Descrição: Gerar relatório de indisponibilidade do serviço no período informado;
- Papéis: Gerência de incidentes;
- Considerações importantes: Esta tarefa é executada periodicamente;
- Entradas: Serviço monitorado e período de execução do serviço;
- Saídas: Relatório de indisponibilidade;
- Atividades: Informar à Gerência de Disponibilidade se houve algum tipo de indisponibilidade programada, para que não seja levado em consideração no cálculo do atendimento do ANS (ISP);

8.5. Gerar Relatório

- Descrição: Gerar relatórios;
- Papéis: Gerência de Disponibilidade;
- Considerações importantes: Esta tarefa é executada periodicamente;
- Entradas: Informações de monitoramento;
- Saídas: Relatórios formatados para atendimento à demanda do interessado;
- Atividades: Informar a frequência de falhas, tempo médio entre falhas, tempo médio para restaurar o serviço, percentual de disponibilidade e o atendimento ou não do ANS no período solicitado, além de um histórico dessas informações;

9. Conclusão

Este documento provê as diretrizes necessárias para operacionalização do processo de gerenciamento de disponibilidade pela área de TI do TRT16, permitindo a melhoria dos serviços prestados aos seus usuários.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELA DESEMBARGADORA SOLANGE CRISTINA PASSOS DE CASTRO CORDEIRO (Lei 11.419/2006)
EM 17/08/2018 15:36:58 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: A43D9FA03F.A78CC055B9.3EB1175075.53FC6220BD

Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de Tecnologia da Informação

ANEXO I –Fluxo de Gerenciamento de Disponibilidade

