

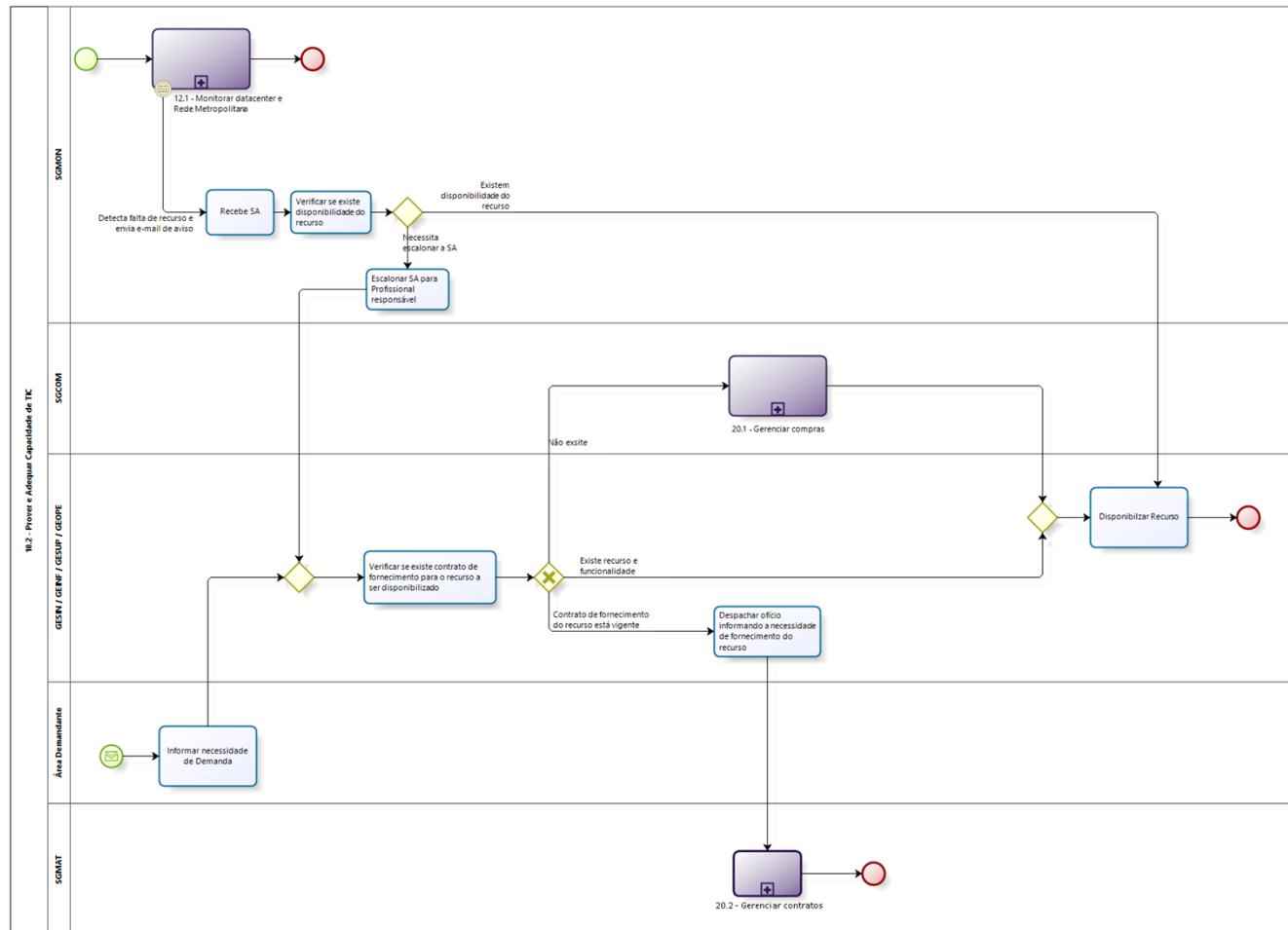
## 10.2 - Prover e Adequar Capacidade de TIC

Bizagi Process Modeler

## Table of Contents

10.2 - PROVER E ADEQUAR CAPACIDADE DE TIC .....	1
BIZAGI PROCESS MODELER .....	1
1 10.2 - PROVER E ADEQUAR CAPACIDADE DE TIC.....	3
1.1 10.2 - PROVER E ADEQUAR CAPACIDADE DE TIC .....	4
1.1.1 Process Elements .....	7
1.1.1.1  12.1 - Monitorar datacenter e Rede Metropolitana .....	7
1.1.1.2  Disponibilizar Recurso .....	7
1.1.1.3  Informar necessidade de Demanda.....	8
1.1.1.4  Verificar se existe contrato de fornecimento para o recurso a ser disponibilizado .....	9
1.1.1.5  20.1 - Gerenciar compras.....	9
1.1.1.6  Despachar ofício informando a necessidade de fornecimento do recurso .....	10
1.1.1.7  Recebe SA.....	11
1.1.1.8  Verificar se existe disponibilidade do recurso.....	11
1.1.1.9  Escalonar SA para Profissional responsável .....	12

## 1 10.2 - PROVER E ADEQUAR CAPACIDADE DE TIC



**Version:** 1.0

**Author:** giovanni.angius

## I. I 10.2 - PROVER E ADEQUAR CAPACIDADE DE TIC

### Description

Processo para assegurar a existência de recursos de hardware e software suficientes para a prestação do serviço de TIC.

### Objetivo do Processo

Assegurar a existência de recursos de hardware e software suficientes para a prestação do serviço de TIC.

### Resultados esperados

Resultados esperados
Assegurar a existência de recursos de hardware e software suficientes para a prestação do serviço de TIC para os órgãos públicos do Estado do Espírito Santo

### Dono do Processo

Leonardo Toniati

### Abrangência do Processo DE - ATÉ

Desde a identificação da necessidade de recurso de TIC até a disponibilização do mesmo.

### Unidades organizacionais envolvidas

Unidade
GEOPE
GESIN
GESUP
SGCOM
SGMAT
SGMON

### Cargos envolvidos

Cargo

Todos os cargos da organização
--------------------------------

#### Premissas e oportunidades para melhoria

Premissas e oportunidades para melhoria
---

Ter uma área responsável pela gestão da capacidade
--

#### Restrições/ limitações/ riscos

Restrições, limitações e riscos
---------------------------------

O fato de ser dependente do processo de compras e aquisições, os prazos desse processo podem ocasionar falta de recursos de TIC e impactar na prestação do serviço
--

Falta de recurso orçamentário
-------------------------------

#### Unidades fornecedoras

Unidades fornecedoras	Outras unidades
SGMON	
SGMAT	
OUTRAS UNIDADES	Áreas demandantes, internas e externas do Prodest

#### Insumos do processo

Insumos
---------

Dados de monitoramento da capacidade
--------------------------------------

Dados da gestão do contrato
-----------------------------

Informações da necessidade diária da área demandante
--

#### Produto ou resultado final do processo

Resultado final
-----------------

Recurso de TIC disponibilizado
--------------------------------

### Público alvo do resultado final do processo

Órgãos públicos do Estado do Espírito Santo

### Instrumentos normativos reguladores do processo

Instrumentos normativos
Lei 8666
Política de TIC Estadual

### Recursos de TI ou ferramentas auxiliares de suporte

Recuros de TI ou ferramentas auxiliares de suporte
SW de Monitoramento - Zabbix
SW SIGA - Sistema Integrado de Gestão Administrativa
MS Office Professional
CA Service Desk Manager

### Levantamento de informações sobre o desempenho do processo

Não possui informações sobre o desempenho do processo.

### Entrevista

Data	Nome
09/06/2013	Leonardo Toniati
09/06/2013	Wideraldo Patrocínio

### Validação

Data	Nome
11/05/2013	Leonardo Toniati

---

### 1.1.1 PROCESS ELEMENTS

#### 1.1.1.1 12.1 - Monitorar datacenter e Rede Metropolitana

##### Description

atividade de monitoramento continuo e interrumpido realizada pela ferramenta ZABBIX. faz o acompanhamento do desempenho, disponibilidade e recursos (Memória, processador, disco, link, etc) dos ativos monitorados, se houver alguma anomalia, a ferramenta efetua automaticamente abertura de SA no sistema CA-SERVICEDESK para notificar o responsável imediatamente.

##### Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
ZABBIX (Ferramenta)	SGMON	- Monitora o desempenho, utilização, disponibilidade e recursos (Memória, processador, disco, link, etc) dos ativos cadastrados. - ao detectar alguma anomalia com algum ativo cadastrado, envia e-mail ao CA-SERVICEDESK Manager, que por sua vez, abre - também automaticamente - SA direcionada para o responsável pelo ativo monitorado.

##### Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).  
Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,10

##### Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

De acordo com as atividades do processo 12.1 - Monitorar datacenter e rede metropolitana

##### Presentation Action

[.../.../.../published-content/processos/12.1/html/index.html](http://.../published-content/processos/12.1/html/index.html)

#### 1.1.1.2 Disponibilizar Recurso

##### Description

Efetua a disponibilização do recurso (Memória, processador, disco, link, etc) para o ativo

##### Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Técnico de TI, Analista de TI	GESIN / GEINF / GESUP / GEOF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acessa a ferramenta de gestão</li> <li>- Disponibiliza o recurso necessário para tender a demanda</li> </ul>

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).  
Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

1,00

#### **Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Não foi detectado nenhum problema ou gargalo para essa atividade

##### **1.1.1.3 Informar necessidade de Demanda**

###### **Description**

Previsão de necessidade de recursos (Memória, processador, disco, link, etc) , que se origina de Área Demandante - podendo ser de gerências internas ou orgão externos ao PRODEST - que atenderão suas necessidades específicas.

###### **Situação atual desta atividade**

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Demandante	No local do orgão ou no PRODEST	Informar a necessidade de recursos (Memória, processador, disco, link, etc) a serem usados, podendo ser através de reunião ou envio de ofício.

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).  
Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

1,00

#### **Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Não foi detectado nenhum problema ou gargalo para essa atividade

**1.1.1.4  Verificar se existe contrato de fornecimento para o recurso a ser disponibilizado**

**Description**

Verifica a existência de contrato de fornecimento para o recurso a ser disponibilizado, para que possa solicitar o mesmo ou iniciar processo de compra/contratação de fornecimento.

**Situação atual desta atividade**

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Técnico de TI, Analista de TI	GESIN / GEINF / GESUP / GEOPE	<p>Verifica a disponibilidade do recurso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acessaer ferramenta de gestão do próprio ativo</li> </ul> <p>Se houver necessidade de adquirir o recurso, verifica se existe contrato de fornecimento vigente</p>

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).  
Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,50

**Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Não foi detectado nenhum problema ou gargalo para essa atividade

**1.1.1.5  20.1 - Gerenciar compras**

**Description**

Processo de gerenciamento de compras realizadas pelo PRODEST. Tem por objetivo gerenciar todas atividades relacionados às compras e contratações feitas pelo PRODEST, de forma a atender todas as demandas legais, necessidades do PRODEST e contratação de fornecedores.

**Situação atual desta atividade**

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Analista administrativo	SGCOM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receber o termo de referência do solicitante</li> <li>- procede para iniciar o processo de compra</li> </ul>

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).**  
**Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

99,00

#### **Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

De acordo com as atividades do processo 20.1 - Gerenciar compras

#### **Presentation Action**

[.../.../.../navigator/Prodest/customcategories/macro\\_processo\\_20.1\\_gerenciar\\_compras\\_869D3CC6.html](http://.../navigator/Prodest/customcategories/macro_processo_20.1_gerenciar_compras_869D3CC6.html)

#### **1.1.1.6 Despachar ofício informando a necessidade de fornecimento do recurso**

##### **Description**

Efetuar depacho de ofício, para SGMAT, para que a mesma solicite ao fornecedor o fornecimento do recurso, afim de atender a demanda.

##### **Situação atual desta atividade**

<b>Quem executa a atividade</b>	<b>Onde a atividade é executada</b>	<b>Como a atividade é executada</b>
Técnico de TI, Analista de TI, subgerente, gerente	GESIN / GEINF / GESUP / GEOPE	- obter o processo do contrato do fornecedor - elaborar ofício com o processo, justificando os motivo de novo fornecimento e a quantidade necessária. - Despachar o ofício, juntamente com o processo, para SGMAT

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).**  
**Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

2,00

#### **Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Não foi detectado nenhum problema ou gargalo para essa atividade

### 1.1.1.7 Recebe SA

#### Description

O responsável pelo ativo recebe a SA para conhecer e tomar as providências necessárias

#### Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Técnico de TI, Analista de TI	SGMON	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acessa o e-mail e verifica se existe SA abertas</li> <li>- Acessa o sistema CA-SERIVEDESK</li> <li>- Seleciona a SA</li> <li>- Apropria a SA</li> </ul>

#### Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).**  
**Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,10

#### Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não foi detectado nenhum problema ou gargalo para essa atividade.

### 1.1.1.8 Verificar se existe disponibilidade do recurso

#### Description

Verifica se existe o recurso (Memória, processador, disco, link, etc) a ser disponibilizado para o ativo monitorado

#### Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Técnico de TI, Analista de TI	SGMON	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acessar a ferramenta de gestão do ativo</li> <li>- Verificar a utilização do recurso (Memória, processador, disco, link, etc)</li> </ul>

#### Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).**  
**Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,50

#### **Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Não foi detectado nenhum problema ou gargalo para essa atividade.

#### **1.1.1.9 Escalonar SA para Profissional responsável**

##### **Description**

Efetua o escalonamento da SA para o profissional responsável de destino

#### **Situação atual desta atividade**

<b>Quem executa a atividade</b>	<b>Onde a atividade é executada</b>	<b>Como a atividade é executada</b>
Técnico de TI, Analista de TI	SGMON	- Acessa o sistema CA-SERIVEDESK Manager - seleciona opção de escalonamento - Seleciona o profissional de destino da SA

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).**  
**Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,10

#### **Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Não foi detectado nenhum problema ou gargalo para essa atividade.