

Anexo 20

Registro de indisponibilidade e restabelecimento de serviços e aplicações de TIC

1. Introdução

- 1.1 Este anexo trata do controle dos eventos de indisponibilidade e restabelecimento de serviços e aplicações de TIC monitorados pela Equipe Técnica.
- 1.2 *A contratada deverá disponibilizar e manter instrumentação para registro e gestão dos eventos de indisponibilidade e restabelecimento de serviços e aplicações de TIC.*
- 1.3 Entende-se por **evento de indisponibilidade** aquele que impede ou inviabiliza a utilização do serviço ou aplicação de TIC pelo seu usuário ou cliente.
- 1.4 Entende-se por **evento de restabelecimento** aquele que restaura as condições de utilização do serviço ou aplicação de TIC, ainda que por meio de solução de contorno.

2. Requisitos da Solução de Controle de Eventos de Indisponibilidade e Restabelecimento de serviços e aplicações de TIC

A ferramenta deverá possuir as seguintes funcionalidades:

- 2.1 O cadastro de serviços e aplicações monitoradas.
- 2.2 O registro de eventos de indisponibilidade e restabelecimento, com indicação de data/hora e autor do registro.
- 2.3 Relatório que informe o tempo de indisponibilidade por aplicação ou serviço, no período informado.
- 2.4 Relatório Gerencial – Anexo 08, item 2.11.
- 2.5 A ferramenta deverá ser colaborativa, permitindo o uso simultâneo pelas equipes da contratada e da Susep.