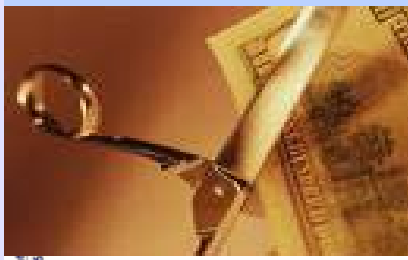


Análise ao Sistema de Informação



Metodologia

Para atingir os resultados a que nos propomos, a ATM utiliza a seguinte metodologia de implementação:

✓ **Certificação de Qualidade**

Todos os serviços efectuados pela ATM são regulados e controlados por um apertado processo de qualidade certificado por uma entidade competente.

✓ **Competências**

A equipa técnica da ATM possui competências técnicas nas principais marcas do mercado, acrescidas das competências em gestão de serviços de TIC, nomeadamente **ITIL**.

✓ **Gestão de Projecto**

Periodicamente serão efectuadas reuniões presenciais que permitirão ao cliente estar informado sobre o andamento do projecto.

✓ **Levantamento**

Recorrendo a software de análise adequado, são levantados todos os activos da infra-estrutura, incluindo os consumos actuais.

✓ **Entrevistas**

Serão efectuadas entrevistas aos principais utilizadores e responsáveis de departamentos do Cliente.

✓ **Maturidade dos Processos de TIC**

Serão avaliados os processos de gestão das TIC, por entrevista à Direcção do Departamento das TIC.

✓ **Auditoria de Segurança**

Opcionalmente poderá ser contemplada uma auditoria de segurança, onde se inclui a avaliação de segurança dos serviços publicados ao exterior da organização, validação tecnológica e funcional da segurança interna, internal security patch level, sistemas de autenticação VS plataforma de serviços e a validação da existência de um plano de segurança no acesso à informação.

✓ **Apresentação à Direcção**

O resultado deste trabalho será objecto de uma apresentação à Direcção do Departamento das TIC.

Enquadramento

Dizem as boas práticas que o investimento em sistemas de informação deverá ser efectuado em total alinhamento com as necessidades do negócio da empresa ou com o serviço disponibilizado pela instituição.

Todos os recursos disponibilizados, sejam materiais ou humanos, deverão ser resultado de uma gestão criteriosa que analisa permanentemente as necessidades com os principais responsáveis pela actividade da empresa ou instituição e assegura que a mesma está dimensionada de acordo essas necessidades, dentro dos níveis de fiabilidade, disponibilidade, previsibilidade, continuidade e de segurança que a empresa ou instituição pode sustentar.

Solução

A ATM desenhou um serviço inovador que tem como objectivo analisar a infra-estrutura de sistemas e rede de dados, tendo como resultado final a emissão de um relatório a entregar à Direcção de Sistemas de Informação e Comunicação, podendo ser uma ferramenta interessante para a definição de um plano estratégico, bem como servir de preparação para uma reorganização dos processos de gestão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Essa análise terá como ponto de partida os serviços que essa infra-estrutura suporta, nomeadamente serviços directamente relacionados com essa infra-estrutura como por exemplo o serviço de impressão ou o serviço de partilha de ficheiros, mas também os serviços relacionados com o negócio propriamente dito, como por exemplo, a recepção de pedidos de clientes, a facturação, o processamento de salários, etc.

Uma vez levantados todos os serviços serão definidos os níveis de serviço adequados para cada um deles, nomeadamente a sua disponibilidade, os seus tempos máximos de paragem, os seus níveis de segurança, etc.

Em função da informação recolhida, incluindo as aplicações que disponibilizam esses serviços, serão então definidos os recursos para assegurar esses serviços, a sua interdependência e a sua dependência da infra-estrutura, ficando assim definido o cenário a atingir e que servirá de base de comparação com o cenário existente e que será objecto de levantamento durante este projecto.

Neste serviço, a ATM tem por base as boas práticas em gestão de serviços das TIC, recorrendo às recomendações incluídas na **Information Technology Infrastructure Library (ITIL)**.