



POLÍTICA

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

RIO BRASIL TERMINAL



PLANO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE DA APLICAÇÃO  
IT SYSTEMS GOVERNANCE  
[NOME DO SISTEMA]



RIO BRASIL TERMINAL - Documento de circulação interna. Sua divulgação externa está proibida.



**Código:** PL TI - 012**Área:** Tecnologia da Informação**Revisão:** 0**Data Revisão:** 24/03/2025**Elaborador:**

Analista de Governança

**Revisor:** Neuza Maria Balassiano Hauben

Coordenadora de Sistemas

**Aprovador:** Rodrigo Almeida de Abreu

Gerente de TI

## Sumário

1.	SUSTENTAÇÃO E SUPORTE .....	4
2.	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) .....	4
3.	GESTÃO DE ACESSOS .....	4
4.	ARQUIVAMENTO E EXPURGO DE DADOS.....	4
5.	LGPD .....	4
6.	REQUISITOS DE HARDWARE, BACKUP E REDE .....	4
7.	REVISÃO TECNOLÓGICA .....	4
8.	ANEXOS .....	5
9.	HISTÓRICO DE REVISÃO .....	5





Código: PL TI - 012

Área: Tecnologia da Informação

Revisão: 0

Data Revisão: 24/03/2025

## 1. SUSTENTAÇÃO E SUPORTE

Identificação das Equipes de Suporte Nível 1 e Nível 2, horário de atendimento baseado na criticidade da aplicação, plantonista para acionamento após o horário de atendimento e contatos para escalação. O canal oficial do grupo ICTSI para chamados para Sistemas é o Jira.

## 2. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Definição de SLA de atendimento de incidente e solicitações de catálogo de serviço para configuração no Jira.

## 3. GESTÃO DE ACESSOS

Descrever o plano de gestão de acessos à Aplicação, definição de perfis caso aplicável.

## 4. ARQUIVAMENTO E EXPURGO DE DADOS

Descrever o plano regular de arquivamento e expurgo de dados.

## 5. LGPD

Descrever gestão de dados pessoais conforme política de LGPD.

## 6. REQUISITOS DE HARDWARE, BACKUP E REDE

Descrever expectativa de crescimento de usuários e dados para os próximos 5 anos para adequação da infraestrutura.

## 7. REVISÃO TECNOLÓGICA

Prever data de reavaliação anual do Plano de Manutenção e Suporte da Aplicação, com análise da tecnologia empregada para análise de obsolescência e necessidade de evolução tecnológica.





Código: PL TI - 012

Área: Tecnologia da Informação

Revisão: 0

Data Revisão: 24/03/2025

## 8. ANEXOS

## 9. HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Vigência	Motivo da revisão
00		

