|  |
| --- |
| POLÍTICA |
| **I** Tecnologia da Informação |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RIO BRASIL TERMINAL** |  |  |  |  |
| Plano de Manutenção e Suporte da Aplicação  IT systems governance  [NOME DO SISTEMA] | | | | |

Uma imagem contendo Texto

Descrição gerada automaticamente

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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](#_Toc194253280)

[2. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) 4](#_Toc194253281)

[3. GESTÃO DE ACESSOS 4](#_Toc194253282)

[4. ARQUIVAMENTO E EXPURGO DE DADOS 4](#_Toc194253283)

[5. LGPD 4](#_Toc194253284)

[6. REQUISITOS DE HARDWARE, BACKUP E REDE 4](#_Toc194253285)

[7. REVISÃO TECNOLÓGICA 4](#_Toc194253286)

[8. ANEXOS 5](#_Toc194253287)

[9. HISTÓRICO DE REVISÃO 5](#_Toc194253288)

# 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.

# SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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

# GESTÃO DE ACESSOS

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

# ARQUIVAMENTO E EXPURGO DE DADOS

Descrever o plano regular de arquivamento e expurgo de dados.

# LGPD

Descrever gestão de dados pessoais conforme política de LGPD.

# REQUISITOS DE HARDWARE, BACKUP E REDE

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

# 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.

# ANEXOS

# HISTÓRICO DE REVISÃO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Revisão | Vigência | Motivo da revisão |
| 00 |  |  |
|  |  |  |