



**TRT-16ª REGIÃO**

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

# **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TIC**

DEZEMBRO/2020

## HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	04/12/2020	Criação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC

## SUMÁRIO

1. Objetivo	3
2. Aplicabilidade	3
3. Termos e Definições	3
4. Papéis e Responsabilidades	4
5. Interface com outros processos	4
6. Fluxo do processo	5
7. Descrição das Atividades	6
8. Matriz RACI	7
9. Indicadores	7
10. Divulgação dos resultados	8
ANEXO I - Modelo de Acordo de Nível de Serviço	9

## 1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo definir o processo de gerenciamento de nível de serviço da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TRT16 (TRT16).

A gestão de nível de serviço é o processo descrito na ITIL responsável por garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas. Isso é acompanhado por meio de um ciclo constante de negociação, acordos, monitoração, relatos e revisão das metas dos serviços de TIC, bem como pelo fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue.

## 2. APLICABILIDADE

O gerenciamento de nível de serviço é aplicável a todos os serviços de TIC que são prestados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações (CTIC) do TRT16 e suas unidades subordinadas.

## 3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **ANS:** Acordo de Nível de Serviço;
- **ANO:** Acordo de Nível Operacional;
- **CA:** Contrato;
- **IC:** Item de Configuração;
- **RDM:** Requisição de Mudança;
- **SGS:** Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (sistema Assyst).

## 4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

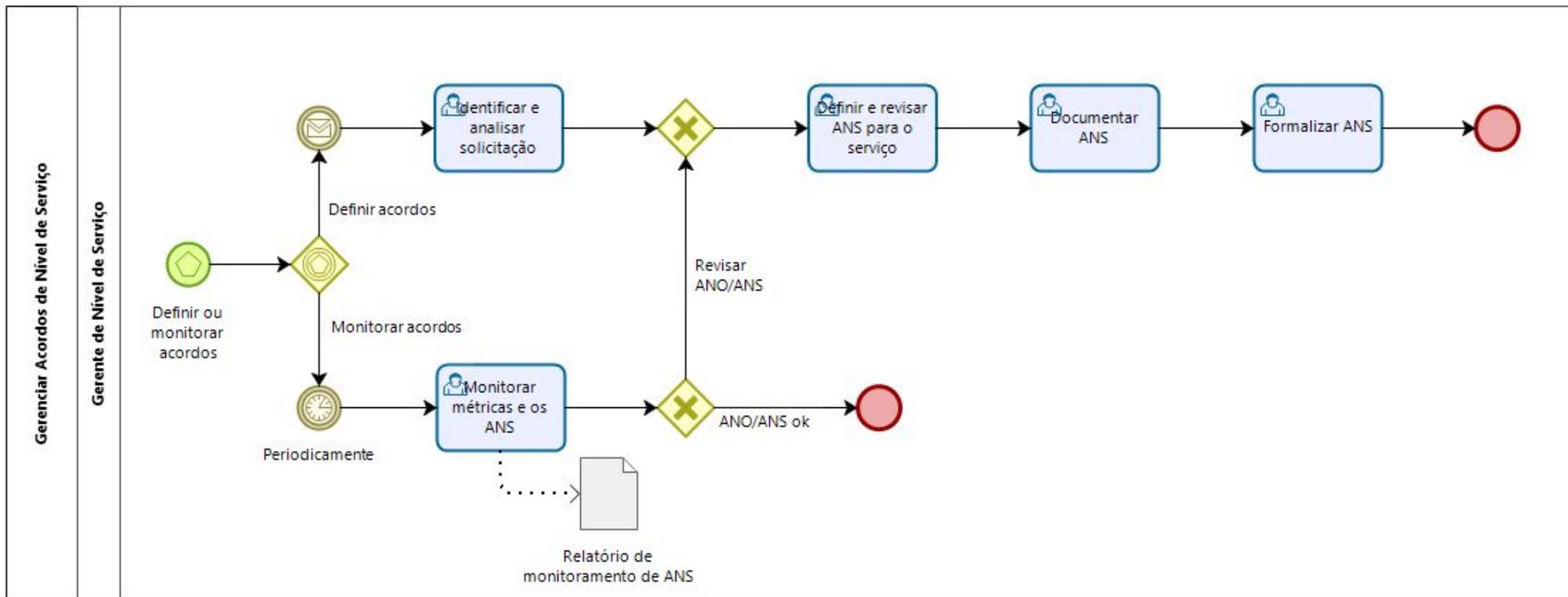
PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
<b>Dono do Processo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar a qualidade e eficiência geral do processo;</li> <li>• Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados;</li> <li>• Aprovar as atualizações do processo.</li> <li>• Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.</li> <li>• Prover recursos para execução das atividades do processo.</li> <li>• Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.</li> </ul>	Chefe do Apoio de Governança de TI
<b>Gerente de Nível de Serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar a eficiência e a efetividade do processo;</li> <li>• Produzir informações gerenciais (indicadores)</li> <li>• Promover a execução das atividades do processo;</li> <li>• Manter o desenho e indicadores do processo atualizados;</li> <li>• Negociar e acordar os níveis de serviço para os serviços novos ou modificados;</li> <li>• Armazenar a documentação relativa aos acordos de serviços;</li> <li>• Revisar os acordos em função dos prazos estabelecidos.</li> </ul>	Chefe do Apoio de Governança de TI

## 5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16:

- **Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC:** o processo de gerenciamento de níveis de serviços de TIC disponibiliza, ao processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TIC, os níveis de serviços de garantia de entrega.

**6. FLUXO DO PROCESSO**



## 7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Identificar e analisar solicitação	Gerente de Nível de Serviço	<p><b>Entradas:</b> Informações do negócio, Informação sobre mudanças, Requisitos do negócio, Feedback.</p> <p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar e analisar os requisitos de negócio e a estrutura necessária para provê-lo, ou seja, os ICs que compõem ou sustentam o serviço;</li> <li>• Avaliar se será necessário estabelecer novos acordos operacionais com áreas internas a fim de definir ou alterar os ANSs para o serviço;</li> <li>• Identificar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.</li> </ul> <p><b>Saídas:</b> Atas de ações das reuniões de revisão de serviço.</p>
Monitorar métricas e os ANS	Gerente de Nível de Serviço	<p><b>Entradas:</b> Relatórios, bases de dados, Indicadores de nível de serviços</p> <p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar e rever o desempenho dos serviços em função dos ANSs;</li> <li>• Caso encontre falha de desempenho dos serviços, deverá ser promovida nova rodada de definição e acordo, para revisar e corrigir os desvios encontrados.</li> <li>• As análises realizadas no monitoramento são registradas em um relatório de monitoramento de ANS que deve ser publicado.</li> </ul> <p><b>Saídas:</b> Atas de ações das reuniões de revisão de serviço.</p>
Definir e revisar ANS para o serviço	Gerente de Nível de Serviço	<p><b>Entradas:</b> informações sobre o serviço e sua composição</p> <p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Providenciar a construção ou alteração da proposta para o ANS e respectivos ANOs;</li> <li>• Promover e coordenar reuniões para negociar e acordar os níveis de serviço com áreas internas, os fornecedores e representantes de usuários, para definição de acordos.</li> <li>• Realizar um ciclo de avaliações e negociações até que os níveis de serviço sejam de fato acordados.</li> </ul> <p><b>Saídas:</b> Atas e ações das reuniões de revisão do ANS e escopo de serviço.</p>
Documentar ANS	Gerente de Nível de Serviço	<p><b>Entradas:</b> Atas e ações das reuniões de revisão do ANS e escopo de serviço</p> <p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar todos os acordos conforme o modelo do ANEXO I;</li> </ul> <p><b>Saídas:</b> ANSs.</p>
Formalizar ANS	Gerente de Nível de Serviço	<p><b>Entradas:</b> ANSs</p> <p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar formalmente todos os acordos</li> <li>• Providenciar a sua publicação</li> <li>• Se foi necessária mudança e essa não foi realizada com sucesso, o gerente de nível de serviço deve revisar a documentação para as devidas adequações.</li> </ul> <p><b>Saídas:</b> ANS publicado</p>

## 8. MATRIZ RACI

GERENCIAR NÍVEL DE SERVIÇO	
Atividade	Gerente de Nível de Serviço
Identificar e analisar solicitação	R/A
Monitorar métricas e os ANS	R/A
Definir e revisar ANS para o serviço	R/A
Documentar ANS	R/A
Formalizar ANS	R/A

## 9. INDICADORES

1 – Índice de chamados com ANS cumprido	
<b>Objetivo:</b>	Medir o percentual de descumprimento dos níveis de serviço acordados
<b>Periodicidade:</b>	Mensal
<b>Forma de cálculo:</b>	Total de chamados fechados dentro do ANS / Total de chamados fechados
<b>Fonte:</b>	SGS
<b>Meta:</b>	A definir
<b>Observação:</b>	Segmentar o resultado por: item do catálogo de serviços; tipo de chamado; grupo solucionador destinado; canal de abertura; localização do usuário; Situação do chamado;
2 - Índice de ofertas de serviços de negócio com ANS definido	

<b>Objetivo:</b>	Medir o percentual de ofertas de serviços do catálogo de negócio de TIC com acordos de nível de serviço definidos.
<b>Periodicidade:</b>	Mensal
<b>Forma de cálculo:</b>	Total de ofertas de serviços de negócio com ANS / Total de ofertas de serviços de negócio
<b>Fonte:</b>	SGS
<b>Meta:</b>	A definir
<b>Observação:</b>	Segmentar o resultado por: serviços; tipo de chamado; grupo solucionador responsável; canal de abertura; localização do usuário; período de registro;

### 10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página de Governança de TIC do Tribunal.

## ANEXO I - MODELO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

### ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO CTIC – <Dono do Serviço>

#### 1. Descrição do acordo

- 1.1. Em consonância com o que dispõe a PORTARIA GP Nº 794/2018 que institui a Instituir a Política de Governança de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região e estabelece que cada solução de TIC do Tribunal deva ter uma unidade gestora.
- 1.2. Em consonância com a PORTARIA GP Nº 375/2020 que estabelece o Catálogo de Serviços de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região com os serviços de TIC e suas respectivas unidades gestoras responsáveis.
- 1.3. A Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações firma este Acordo de Nível de Serviço (ANS) e compromete-se a executar os procedimentos disponíveis e cumprir as metas de nível de serviço(s) relacionadas na tabela abaixo.

#### 2. Termos do Acordo

- 2.1. **Dono dos serviços:** <Nome do setor>
- 2.2. **Horário de fornecimento/atendimento:** Os serviços objetos deste acordo serão prestados durante o expediente do Tribunal, exceto quando houver determinação superior ou normativa, que estabeleça de forma diversa.
- 2.3. **Suporte técnico:** As colunas “Atendimento” e “Solução” da tabela do item 3, determinam os tempos máximos para o início do atendimento e solução do atendimento de uma solicitação em horas úteis (considerando-se o expediente do Tribunal).
- 2.4. **Canal de comunicação:** Central de Serviços de TIC ( Ponto de contato em caso de requisição e/ou incidente )
- 2.5. **Indicadores e metas:** o cumprimento do presente ANS poderá ser verificado através dos indicadores do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC ou mediante consulta ao banco de dados da ferramenta ASSYST.
- 2.6. **Janela de manutenção:** Horários pré-acordados para manutenções programadas

#### 3. Serviços de TIC prestados pela CTIC à <Dono do Serviço>:

Dono	Categoria	Serviço	Oferta	Atendimento	Solução	Grupo Solucionador

Glossário:

1. Dono: é o responsável da área de negócio que define/entende/responde/conhece a regra de negócio
2. Atendimento: prazo para a CS encaminhar o chamado ao técnico responsável da área técnica de serviço
2. Solução: prazo para o responsável técnico da área técnica do serviço solucionar o incidente ou atender à requisição
3. Área Técnica: unidade da CTIC responsável pela solução do incidente ou requisição

São Luís, ....

<Nome do Gestor>

Gestor da Área Demandante dos Serviços

<Nome do Gestor>

Gestor da Área Prestadora dos Serviços