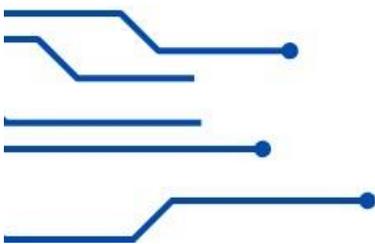


**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
DO ACRE**

**ACORDO DE NÍVEL
DE SERVIÇO**

**ANEXO II
DO PROCESSO DE
GERENCIAMENTO DA
CENTRAL DE SERVIÇOS
DE TI DO TRE-AC**



**SECRETARIA DE
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO**



2024



Histórico de alterações

Documento	
Descrição	Acordo de Nível de Serviços de Tecnologia da Informação do TRE-AC
Finalidade	Apresentar os termos e definições relacionadas ao Acordo de Nível de Serviço para os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-AC.
Unidade responsável	Secretaria de Tecnologia de Informação – STI
Publicação na internet	https://www.tre-ac.gov.br

Versionamentos			
Versão	Data	Responsável	Descrição
1.0	15/04/2023	ASPGOVTI e GSTI	Criação do documento
1.1	26/04/2023	CGTIC	Validação e alteração da versão 1.0
2.0	01/07/2024	ASPGOVTI e GSTI	Alteração do documento
2.0	12/08/2024	CGTIC	Validação da versão 2.0



Índice

1.	Visão geral	4
1.1.	Referências	4
1.2.	Glossário	5
1.3.	Lista de siglas	6
2.	Acordo de Nível de Serviço	7
2.1.	Abrangência	7
2.2.	Periodicidade de revisão.....	7
2.3.	Partes	7
2.4.	Responsabilidades.....	7
2.4.1.	Secretaria de Tecnologia da Informação	8
2.4.2.	Usuários	8
2.5.	Medição e relatórios de controle	8
2.6.	Metas de serviço	9
2.6.1.	Nível 1 de suporte.....	9
2.6.2.	Nível 2 de suporte.....	9
2.6.3.	Nível 3 de suporte.....	10



1. Visão geral

O Acordo de Nível de Serviço – ANS (do inglês *SLA – Service Level Agreement*) é um documento no qual estão formalizados os termos da prestação de serviços entre duas partes, sejam empresas, organizações ou usuários/clientes. Consiste basicamente num contrato entre a parte fornecedora dos serviços e a parte beneficiária dos serviços prestados. A existência desse documento é uma das boas práticas recomendadas pela ITIL.

Vinculado ao Catálogo de Serviço de TI do TRE-AC, o Acordo de Nível de Serviço define o tempo máximo em que a provedora de serviços, no caso a Secretaria de Tecnologia da Informação, solucionará as demandas efetuadas pelos usuários internos e externos desses serviços. Além disso, descreve e documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades da provedora de serviço de TI e dos usuários.

O presente instrumento tem por finalidade, portanto, apresentar os termos e definições que nortearão o Acordo de Nível de Serviço dos itens que compõem o Catálogo de Serviços de TI do TRE-AC.

1.1. Referências

ITIL® é uma biblioteca de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI desenvolvida no final da década de 1980, na Inglaterra, pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), atual OGC (Office for Government Commerce). Em sua primeira versão, a biblioteca era composta por 31 volumes, cobrindo os principais aspectos do Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI).

Nos anos de 1990 passou a ser reconhecida como uma importante metodologia para o gerenciamento de serviços de TI, sendo gradualmente adotado como um padrão a ser seguido por empresas e organizações ao redor do mundo.

No início dos anos 2000 passou por sua primeira revisão, com o lançamento da versão 2, composta de 7 volumes, que se tornaria base para a norma BS 15000 (que atualmente é um anexo da norma ISO 20000).

A versão 3 foi lançada em 2007, consistindo em cinco volumes que continham vinte e seis processos e funções, arranjados sobre conceitos relacionados sobre a estrutura de ciclo de vida de serviços.

Em 2011 sofreu sua mais recente atualização. A versão 4, ou ITIL® 2011, é composta por 5 livros (Estratégia de Serviços, Desenho de Serviços, Transição de Serviços, Operação de Serviços e Melhoria Contínua de Serviços) cuja finalidade é promover a gestão com foco no usuário e na qualidade dos serviços de TI.

A ITIL v4 atua com estruturas de processos para a gestão de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional objetivando alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

Juntamente com o COBIT, a ITIL tornou-se uma importante ferramenta para auxiliar as organizações a realizarem uma gestão eficiente dos serviços disponibilizados pela área de tecnologia da informação.



1.2. Glossário

Termo	Definição/Significado
Base de Dados de Erros Conhecidos	Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo gerenciamento de problema e é usado pelo gerenciamento de incidente e pelo gerenciamento de problema. O banco de dados de erro conhecido pode ser parte do sistema de gerenciamento de configuração ou pode ser armazenado em outro lugar do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
Central de Serviços	Estrutura organizacional da área de TI que tem como objetivo servir como ponto único de contato entre os usuários e a equipe de suporte de TI, solucionando as requisições de serviços e incidentes visando restaurar a operação normal dos serviços com o mínimo de impacto. Também conhecida como Service Desk, que tem como função, de acordo com a ITIL, “Restabelecer os serviços a sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software.
Chamado Técnico	Registro no sistema de Service Desk que requer tratamento. Um chamado pode ser um registro de incidente, uma solicitação de serviço, um registro de dúvida, uma solicitação de mudança ou um registro de problema.
Requisição de Serviço	Solicitação de serviço corriqueira realizada pelos usuários de serviços de TI que, diferentemente do incidente, não causa interrupção ou falha na infraestrutura de TI.
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Serviço de TI	Um meio de fornecer algo que um usuário perceba como tendo valor agregado, facilitando a obtenção de resultados que os usuários desejam, sem que eles tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos.

Tabela 1 - Glossário



1.3. Lista de siglas

ANS	Acordo de Nível de Serviço
BDEC	Banco de Dados de Erros Conhecidos.
CIE	Coordenadoria de Infraestrutura
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technology
GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique
GSTI	Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação
ISO	International Organization for Standardization
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
SDBD	Seção de Desenvolvimento e Banco de Dados
SEREDE	Seção de Redes
SLA	Service Level Agreement (em português, Acordo de Nível de Serviço)
SSU	Seção de Suporte ao Usuário
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia de Informação

Tabela 2 - Lista de siglas



2. Acordo de Nível de Serviço

O Catálogo de Serviços de TI é uma relação de todos os serviços disponibilizados pela STI aos seus usuários, sejam eles magistrados, servidores, colaboradores ou usuários externos. Para cada serviço descrito no catálogo é necessário o estabelecimento de um acordo de nível de serviço (ANS) no qual é definido, com base em diversos fatores (complexidade, criticidade e capacidade da equipe de TI), o tempo máximo para o atendimento da solicitação. Esse tempo para atendimento é contado em horas úteis, a partir do registro da solicitação, considerando o horário normal de expediente do TRE (de 7h às 16h). O ANS deve estar expresso no catálogo de serviços para que todos saibam e possam exigir o cumprimento do acordo firmado.

2.1. Abrangência

O Acordo de Nível de Serviço abrange todos os serviços prestados pelas equipes técnicas da Secretaria de Tecnologia da Informação aos seus usuários, listados no Catálogo de Serviços de TI do Tribunal. Caso sejam incluídos novos serviços, o ANS deve ser definido com base nos fatores que determinarão o atendimento da nova demanda.

2.2. Periodicidade de revisão

O Acordo de Nível de Serviço está diretamente vinculado ao Catálogo de serviços de TI e, portanto, deve ser atualizado sempre que implicar em necessidade de alteração do tempo de atendimento padrão dos níveis de suporte da Central de Serviços de TI. Caso não ocorra nenhuma alteração significativa, o ANS deverá ser **revisto/atualizado anualmente**. Dessa forma, todas as mudanças ocorridas no Catálogo de Serviços que impliquem em alteração do Acordo de Nível de Serviço, devem ser atualizadas neste documento anualmente (de forma ordinária) ou sempre que necessário (de forma extraordinária).

2.3. Partes

As partes que compõe o ANS são, de um lado, a provedora de serviços de TI, ou seja, a Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-AC, e do outro lado os seus usuários (magistrados, servidores, colaboradores e usuários externos) que são os beneficiários dos serviços prestados.

2.4. Responsabilidades

Por se tratar de uma espécie de contrato entre as partes (provedora de serviços e usuários), o acordo de nível de serviço deve definir as responsabilidades de cada uma delas com relação às solicitações/requisições de serviços realizadas e o atendimento/solução dos problemas reportados.



2.4.1. Secretaria de Tecnologia da Informação

Provedora de serviços de TI do TRE-AC, a Secretaria de Tecnologia da Informação se compromete a fornecer suporte para os seus usuários sobre questões/dúvidas técnicas e para a resolução de problemas relacionados aos serviços disponibilizados, desde que as demandas sejam direcionadas para o canal de comunicação adequado (Central de Serviços de TI), que irá solucionar ou escalonar as requisições e incidentes, objetivando proporcionar ao usuário uma resposta adequada no menor tempo possível. Para tanto, deverá manter equipes de suporte adequadamente treinadas e infraestrutura adequada para o bom funcionamento dos serviços.

2.4.2. Usuários

São responsabilidades dos usuários dos serviços de TI:

1. Solicitar o suporte necessário por intermédio da ferramenta (GLPI) disponibilizada pelo Tribunal para registrar e acompanhar as requisições de serviços;
2. Comunicar, via sistema de chamados (GLPI), todo e qualquer incidente de TI que venha a tomar conhecimento;
3. Observar que o cumprimento dos acordos de nível de serviço está restrito ao horário de expediente do TRE-AC, ou seja, as demandas serão solucionadas no período compreendido entre as 7h e as 16h.
4. Fornecer as informações necessárias aos atendentes/grupos solucionadores (especialistas) da provedora de serviços, objetivando a solução das requisições/incidentes dentro do prazo acordado, sob pena de ter o chamado técnico fechado por motivo de indisponibilidade do usuário;
5. Responder a pesquisa de satisfação quando da conclusão do chamado aberto para sua requisição de serviço, pois o preenchimento de tal pesquisa é utilizado para o cálculo do índice de satisfação do usuário que contribui para a melhoria contínua do atendimento prestado pelas equipes técnicas da STI.

2.5. Medição e relatórios de controle

Para assegurar a melhoria contínua, a STI, por meio do supervisor da Central de Serviços, realizará a medição periódica da qualidade e agilidade do suporte prestado aos seus usuários. Para tanto serão emitidos mensalmente os seguintes relatórios de controle:

- Relatório de cumprimento do acordo de nível de serviço;
- Relatório de satisfação dos usuários de TI;
- Relatório de Requisição/Incidentes solucionados e não solucionados;
- Relatório de disponibilidade mensal do serviço.



2.6. Metas de serviço

A Central de Serviço de TI do TRE-AC possui, para melhor gestão e controle, internamente, 3 (três) níveis de suporte, com papéis e responsabilidades diferentes, de acordo com a complexidade da solução a ser dada ao problema. Cada nível de suporte constitui-se em um grupo solucionador de um conjunto pré-estabelecido de requisições de serviços e/ou incidentes constantes do Catálogo de Serviços de TI. Para cada nível de suporte **é atribuído um Acordo de Nível de Serviço (ANS) padrão**, que deve ser cumprido para todos os serviços associados ao respectivo nível de suporte. Caso uma demanda possua ANS diferente do padrão, tal informação constará expressamente do Catálogo de Serviços de TI, ou seja, **um ANS específico se sobrepõe ao ANS padrão vinculado ao nível de suporte.**

Para fins de controle do cumprimento dos acordos de nível de serviços firmados se considerará o período compreendido entre as 7h e as 16h (horário de expediente normal do TRE-AC), de forma que chamados abertos fora dessa faixa de horário ou nos feriados e fins de semana apenas terão seu tempo de atendimento iniciado a partir da entrada ao expediente normal no próximo dia útil. Portanto, **contam-se somente as horas úteis para o cumprimento do ANS.**

A seguir, são apresentados os ANS padrão vinculado a cada um dos 3 níveis de suporte da Central de Serviços de TI deste Tribunal.

2.6.1. Nível 1 de suporte

O suporte de nível 1 é o primeiro contato do usuário com a Central de Serviços de TI. As principais funções deste nível são reclassificar o chamado quando necessário, tirar dúvidas e realizar o atendimento inicial da demanda.

O **acordo de nível de serviço padrão para este grupo é de 3 dias úteis.** Dessa forma, após aberto o chamado técnico, o *Service Desk* terá três dias, levando em consideração o expediente de 7 horas, para solucionar a demanda, reescalonar o chamado ou solicitar informações do usuário.

A meta de serviço para o primeiro nível de suporte é cumprir até 95% do acordo de nível de serviço firmado, objetivando garantir a satisfação do usuário com o serviço prestado.

2.6.2. Nível 2 de suporte

Responsável por atendimentos mais especializados, que exigem um pouco mais de conhecimento técnico que o primeiro nível, o nível 2 de suporte é responsável por solucionar os chamados de sua competência, classificados anteriormente, e os chamados que não foram solucionados pelo nível 1. Caso não consiga prover uma solução, deverá acionar o nível 3, para que possam ser verificadas as causas do problema e aplicadas as possíveis soluções.



Acordo de Nível de Serviço – STI/TRE-AC

O **ANS padrão para o nível 2 de suporte é de 5 (cinco) dias úteis**, iniciado a partir do recebimento da demanda na respectiva unidade. Dessa forma, após recebido o chamado técnico, o suporte de segundo nível terá até cinco dias úteis para solucionar a demanda ou reescalonar o chamado para o próximo nível de suporte.

A meta de serviço para o nível 2 de suporte é cumprir até 95% do acordo de nível de serviço firmado, objetivando garantir a satisfação do usuário com o serviço prestado.

2.6.3. Nível 3 de suporte

Por sua vez, o terceiro nível de suporte da Central de Serviços de TI é responsável por solucionar os problemas que exigem maior grau de conhecimento técnico. Os chamados direcionados ao nível 3 podem ter sido escalonados pelo nível 2 ou se constituírem de demandas classificadas originalmente para este nível de suporte. Caso a solução do problema exija, para sua conclusão, ações externas, deverá ser acionado o nível 4 de suporte (externo à STI).

O **ANS padrão para este grupo é de 14 (catorze) dias úteis**, iniciado a partir do recebimento da demanda na respectiva unidade. Dessa forma, após recebido o chamado técnico, o terceiro nível de suporte terá até catorze dias úteis para solucionar a demanda, se preciso com o acionamento do nível 4 de suporte.

A meta de serviço para o terceiro nível de suporte é cumprir até 95% do acordo de nível de serviço firmado, objetivando garantir a satisfação do usuário com o serviço prestado.