

# Coordenadoria de TIC do TRT24

Processo de Gerenciar Acordos de Nível de Serviço

## HISTÓRICO DO DOCUMENTO

	DATA	DESCRIÇÃO
01	12/08/2015	Baseado no relatório de consultoria PD.33.10.83.0167ª-RT-11-AA
02	01/09/2015	Revisão do documento de descrição
03	22/01/2018	Alinhamento ao COBIT 5.0
04	16/12/2019	Revisão do fluxo de interação ao processo <b>Gerenciar Mudanças</b>

**EQUIPE DE DOCUMENTAÇÃO**

	<b>Nome</b>	<b>Cargo</b>
01	João Carlos Ferreira Filho	Chefe da Seção de Governança de TIC

## Sumário

<b>1</b>	<b>Objetivos do Processo</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Abrangência</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Definições</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Processo Gerenciar Acordos de Nível de Serviço</b> .....	<b>5</b>
4.1	Papéis e Responsabilidades .....	5
4.2	Fluxo do Processo .....	6
4.3	Descrição do Processo .....	7
<b>5</b>	<b>Tabela RACI</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Controles do Processo</b> .....	<b>10</b>
6.1	Controles COBIT 5.0 .....	10
6.2	Descrição dos Indicadores .....	10
<b>7</b>	<b>Divulgação de Resultados</b> .....	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>ANEXO I - Indicador 1 (Índice de processos de negócio sem ANS)</b> .....	<b>14</b>
<b>9</b>	<b>ANEXO II - Indicador 2 (Índice de serviços de TIC cobertos por ANS)</b> .....	<b>14</b>
<b>10</b>	<b>ANEXO III - Indicador 3 (Índice de metas de serviços cumpridas)</b> .....	<b>15</b>
<b>11</b>	<b>ANEXO IV - Modelo de Acordo de Nível Operacional</b> .....	<b>16</b>
<b>12</b>	<b>ANEXO V - Modelo de Acordo de Nível de Serviço</b> .....	<b>18</b>

## **1 Objetivos do Processo**

- Definir o processo de gerenciamento de nível de serviço da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e das Comunicações do TRT da 24ª Região.
- Utilizar o processo de gestão de nível de serviço descrito na ITIL para garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues com metas de nível de serviço atingíveis e acordadas.
- Acompanhar o cumprimento das metas por meio de um ciclo constante de negociação, acordos, monitoração, relatos e revisão, bem como pelo fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue.

## **2 Abrangência**

- Coordenação de Tecnologia da Informação e das Comunicações.

## **3 Definições**

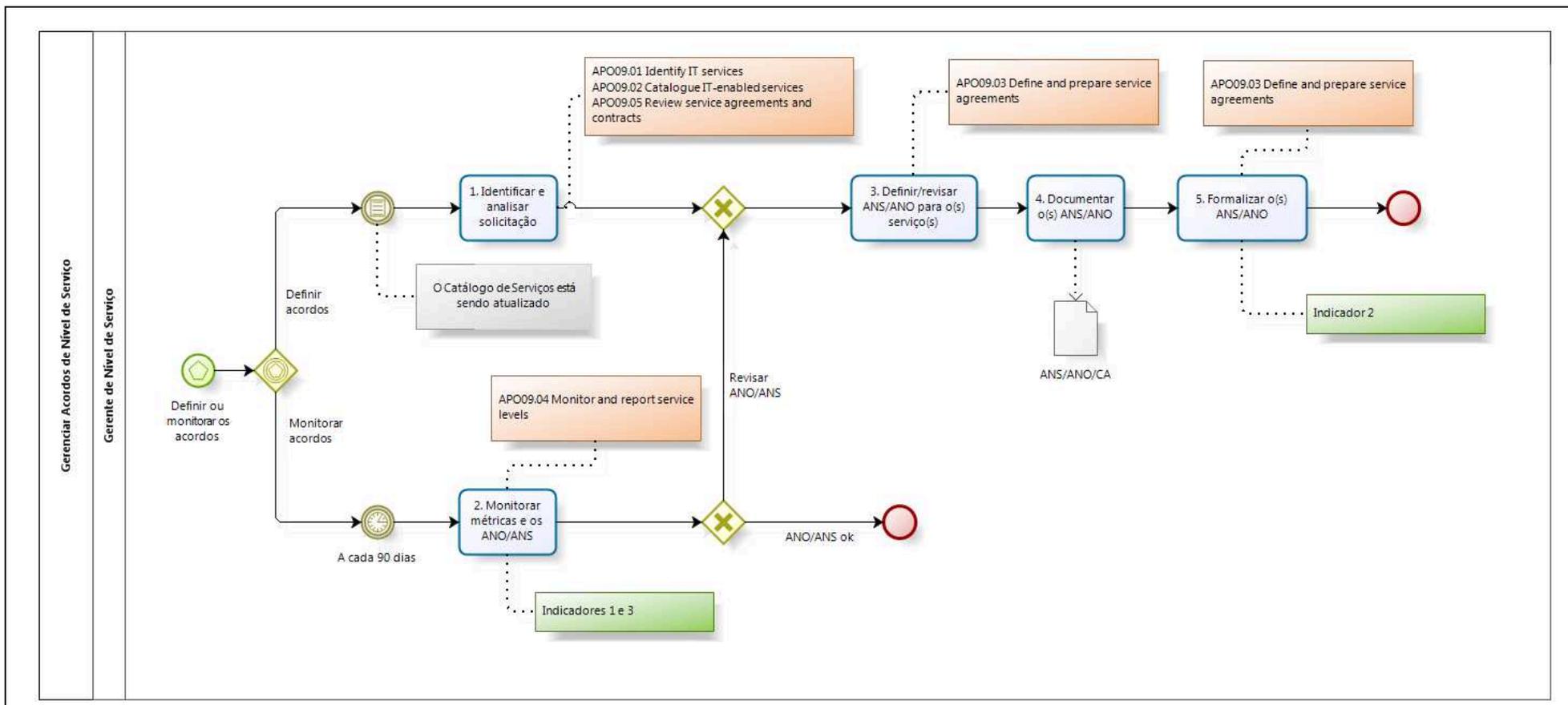
- ANS - Acordo de Nível de Serviço;
- ANO - Acordo de Nível Operacional;
- IC - Item de Configuração;
- RdM - Requisição de Mudança.

#### **4 Processo Gerenciar Acordos de Nível de Serviço**

##### **4.1 Papéis e Responsabilidades**

<b>Papel</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Responsável</b>
<b>Dono do Processo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar a qualidade e eficiência gerais 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></ul>	Diretor(a) da CTIC
<b>Gerente do Processo</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, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização</li></ul>	Chefe da Seção de Governança de TIC
<b>Gerente de Nível de Serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar e rever o desempenho dos serviços em função dos acordos</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>• Abrir RdMs para manter os ANSs e ANOs</li><li>• Revisar os acordos em função dos prazos estabelecidos</li></ul>	Chefe da Seção de Governança de TIC

4.2 Fluxo do Processo



### 4.3 Descrição do Processo

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1	<b>Identificar e analisar solicitação</b>	Gerente de Nível de Serviço	<b>Entradas:</b> Informações do negócio, Informação sobre mudanças, Requisitos do negócio, Feedback.
			<b>Processamento:</b> <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>
			<b>Saídas:</b> Atas de ações das reuniões de revisão de serviço.
2	<b>Monitorar métricas e os ANO/ANS</b>	Gerente de Nível de Serviço	<b>Entradas:</b> Relatórios, bases de dados, Indicadores de nível de serviços
			<b>Processamento:</b> <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> </ul>
			<b>Saídas:</b> Atas de ações das reuniões de revisão de serviço.
3	<b>Definir/revisar ANS/ANO para o(s) serviço(s)</b>	Gerente de Nível de Serviço	<b>Entradas:</b> informações sobre o serviço e sua composição
			<b>Processamento:</b> <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>

			<b>Saídas:</b> Atas e ações das reuniões de revisão do ANS e escopo de serviço.
4	<b>Documentar o(s) ANS/ANO</b>	Gerente de Nível de Serviço	<b>Entradas:</b> Atas e ações das reuniões de revisão do ANS e escopo de serviço
			<b>Processamento:</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar todos os acordos conforme os modelos dos ANEXOS IV e V;</li> </ul>
			Saídas: ANOs e ANSs
5	<b>Formalizar o(s) ANS/ANO</b>	Gerente de Nível de Serviço	<b>Entradas:</b> ANOs e ANSs
			<b>Processamento:</b>
			<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 revisa a documentação para as devidas adequações.</li> </ul>
			<b>Saídas:</b> ANSs publicados

**5 Tabela RACI**

	<b>Atividade</b>	<b>Gerente de Nível de Serviço</b>
1	Identificar e analisar solicitação	<b>R</b>
2	Monitorar métricas e os ANO/ANS	<b>R</b>
3	Definir/revisar ANS/ANO para o(s) serviço(s)	<b>R</b>
4	Documentar os ANS/ANO	<b>R</b>
5	Formalizar ANS/ANO	<b>R</b>

Legenda: Responsável (R), Consultado (C) e Informado (I).

## 6 Controles do Processo

O controle do processo é realizado por meio de indicadores obtidos através da coleta de dados relacionados ao processo, sendo que, quando os resultados esperados não forem alcançados, devem ser estabelecidas ações para tratamento dos desvios encontrados.

### 6.1 Controles COBIT 5.0

Id	Objetivo do processo	Indicador
1	A organização pode efetivamente utilizar serviços de TIC conforme definidos no Catálogo de Serviços	Índice de processos de negócio sem nível de serviço estabelecido
2	Os acordos de nível de serviço refletem as necessidades da organização e as capacidades da TIC	Índice de serviços de TIC cobertos por acordos de nível de serviço
3	Os serviços de TIC são executados conforme estipulado nos acordos do nível de serviços	Índice de metas de serviços cumpridas

### 6.2 Descrição dos Indicadores

#### 1) Índice de processos de negócio sem nível de serviço estabelecido

Origem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• APO09 (Gerenciar Acordos de Nível de Serviço)</li> <li>• PAM outcome: APO09-01</li> <li>• PAM base practices: APO09-BP1, APO09-BP2, APO09-BP3               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Enabling process Key management practice: APO09.01, APO09.02, APO09.03</li> </ul> </li> </ul>
Meta	60%
Periodicidade	Semestral
Forma de cálculo	Soma dos ANSs / Total de processos
Fonte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilha do Anexo I               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Total de processos: ver a soma da coluna "Quantidade de processos de negócio"</li> <li>• Total de processos com ANS: ver a soma da coluna "Quantidade de processos com ANS"</li> </ul> </li> </ul>
Observação	Acumular valores

**2) Índice de serviços de TIC cobertos por acordos de nível de serviço**

Origem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• APO09 (Gerenciar Acordos de Nível de Serviço)</li> <li>• PAM outcome: APO09-0</li> <li>• PAM base practices: APO09-BP3 <ul style="list-style-type: none"> <li>o Enabling process Key management practice: APO09.03</li> </ul> </li> </ul>
Meta	50%
Periodicidade	Semestral
Forma de cálculo	Total de serviços / total de serviços com ANS
Fonte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilha do Anexo II <ul style="list-style-type: none"> <li>o Total de serviços: ver a soma da coluna "Quantidade de serviços de TIC"</li> <li>o Total de serviços com ANS: ver a soma da coluna "Quantidade de serviços de TIC cobertos por ANS"</li> </ul> </li> </ul>
Observação	Acumular valores

**3) Índice de metas de serviços cumpridas**

Origem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• APO09 (Gerenciar Acordos de Nível de Serviço)</li> <li>• PAM outcome: APO09-03</li> <li>• PAM base practices: APO09-BP4, APO09-BP5 <ul style="list-style-type: none"> <li>o Enabling process Key management practice: APO09.04, APO09.05</li> </ul> </li> </ul>
Meta	50%
Periodicidade	Semestral
Forma de cálculo	Total de ANOs / total de ANOs cumpridos

Fonte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planilha do Anexo III<ul style="list-style-type: none"><li>o Total de ANOs: ver a soma da coluna "Quantidade de ANOs"</li><li>o Total de ANOs cumpridos: ver a soma da coluna "Quantidade de ANOs cumpridos"</li></ul></li></ul>
Observação	Acumular valores

## **7 Divulgação de Resultados**

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como no site de governança da CTIC, menu Indicadores, item Indicadores Gerenciais, processo Gerenciar Acordos de Nível de Serviço.

**8 ANEXO I - Indicador 1 (Índice de processos de negócio sem ANS)**

Data da apuração	Quantidade de processos de negócio	Quantidade de processos de negócio com ANS

Onde:

- **Para cada apuração:**
  - **Data da apuração:** data em que os dados estão sendo apurados
  - **Quantidade de processos de negócio:** informar a quantidade de processos de negócio formalizados
  - **Quantidade de processos de negócio com ANS:** informar a quantidade de processos que possuem ANS formalizado e assinado pelo cliente.

**9 ANEXO II - Indicador 2 (Índice de serviços de TIC cobertos por ANS)**

Data da apuração	Quantidade de serviços de TIC	Quantidade de serviços de TIC cobertos por ANS

Onde:

- **Para cada apuração:**
  - **Data da apuração:** data em que os dados estão sendo apurados
  - **Quantidade de serviços de TIC:** informar a quantidade de serviços de TIC considerando o cadastro de subcategorias de serviços do Catálogo de Serviços
  - **Quantidade de serviços de TIC cobertos por ANS:** informar a quantidade de serviços que possuem ANS formalizado e assinado pelo cliente.

**10 ANEXO III - Indicador 3 (Índice de metas de serviços cumpridas)**

Data da apuração	Quantidade de ANOs	Quantidade de ANOs cumpridos

Onde:

- **Para cada apuração:**
  - **Data da apuração:** data em que os dados estão sendo apurados
  - **Quantidade de ANOs:** informar a quantidade de ANOs formalizados e assinados pelos responsáveis das respectivas áreas
  - **Quantidade de ANOs cumpridos:** informar a quantidade de ANOs que atingiram as respectivas metas operacionais acordadas

## 11 ANEXO IV - Modelo de Acordo de Nível Operacional



### ANO – ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL <Nome do serviço/produto>

#### Descrição do acordo

Este Acordo de Nível Operacional, estabelecido entre áreas operacionais da TI do TRT, visa dar subsídio ao ANS para o <tipo do serviço/produto> <nome do serviço/produto>, bem como assegurar o comprometimento dos signatários nas medições periódicas das metas estabelecidas.

#### Descrição do serviço/produto

<Descrição objetiva do serviço/produto>

#### Cliente ou representante dos clientes do serviço/produto (Dono do Serviço)\*

<Área de negócio>

\*Dono do Serviço é o responsável da área de negócio que define/entende/responde/conhece a regra de negócio

**Tipo:** <tipo do serviço/produto conforme a tabela de "CATEGORIAS" do Catálogo de Serviços>

**Validade:** <prazo de vigência do presente acordo>

**Contato:** <forma de contato do cliente para solicitar o serviço>

**Horário de fornecimento/atendimento:** <horário/período em que haverá atendimento ao serviço/produto>

#### Procedimentos e metas de nível de serviço acordados:

Procedimentos disponíveis	Tipo	Metas de nível de serviço		Elegibilidade	
		Atendimento	Solução	Qual nível?	- Grupo Solucionador - Responsável técnico - Precisa autorização para executar
<Descrição objetiva do procedimento>	Incidente/Requisição	Tempo em minutos	Tempo em horas	Ver legenda	Ver legenda

Glossário:

1. Responsável técnico: é quem define/entende/responde/conhece os aspectos técnicos da operação do sistema (instalação, configuração, requisitos de funcionamento, etc)
2. Elegível

- 2.1. 1º nível: significa que o chamado vai ser atendido pela CS e será escalado ao 2º nível somente se não houver sucesso no atendimento  
2.2. 2º nível: significa que o chamado vai ser repassado diretamente pela CS

### **Métricas**

- Indicador de Nível de serviço do <serviço/produto>
  - o Fórmula de cálculo: <definir fórmula caso-a-caso>
- Metas do indicador: <porcentagem mínima esperada de cumprimento do acordo>

**Fonte de dados:** registros de chamados e atendimentos da ferramenta OTRS

**Maturidade do processo de coleta:** <ver escala>

Escala:

- ① Não há processos e dados definidos;
- ① Processo em implantação e dados não disponíveis;
- ② Processo e coleta de dados manuais;
- ③ Processo informatizado e coleta de dados manual;
- ④ Processo e coleta de dados informatizados.

## 12 ANEXO V – Modelo de Acordo de Nível de Serviço



### ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO <Nome do serviço/produto>

#### 1. Descrição do acordo

- 1.1. Através deste Acordo de Nível de Serviço (ANS) o prestador de serviço(s) compromete-se a executar os **procedimentos disponíveis** e cumprir as **metas de nível de serviço(s)** relacionadas na tabela **Procedimentos e Metas de Nível de Serviço(s)**.
- 1.2. O cumprimento de presente ANS poderá ser verificado através dos indicadores do **Processo de Trabalho Gerenciar Nível de Serviço** ou mediante consulta ao banco de dados da ferramenta SIATE.

#### 2. Serviço/produto

- 2.1. **Nome:** <nome do serviço/produto conforme a tabela de "CATEGORIAS" do Catálogo de Serviços >
- 2.2. **Descrição:** <breve descrição a respeito do serviço/produto>
- 2.3. **Tipo:** <tipo do serviço/produto conforme a tabela de "CATEGORIAS" do Catálogo de Serviços>
- 2.4. **Validade:** <prazo de vigência do presente acordo>
- 2.5. **Contatos:** <forma de contato do cliente para solicitar o serviço>
- 2.6. **Horário de fornecimento/atendimento:** <horário/período em que haverá atendimento ao serviço/produto>

#### 3. Cliente ou representante dos clientes do serviço/produto (Dono do Serviço)\*

- 3.1. <Área de negócio>

\*Dono do Serviço é o responsável da área de negócio que define/entende/responde/conhece a regra de negócio

#### Procedimentos e metas de nível de serviço acordados:

Procedimentos disponíveis	Tipo	Atendimento	Solução	Prestador do Serviço
<Descrição objetiva do procedimento>	Incidente/Requisição	Tempo em minutos	Tempo em horas	

Glossário:

1. Atendimento: prazo para a CS encaminhar o chamado ao técnico responsável da área prestadora de serviço
2. Solução: prazo para o responsável técnico da área prestadora de serviço solucionar o incidente ou atender à requisição
3. Prestador do Serviço: área responsável pela solução do incidente ou requisição