



Processo de Gerenciamento do Nível de Serviço

Agosto de 2024

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
INFORMAÇÃO	3
FINALIDADE DO DOCUMENTO	3
CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	3
DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO	4
DESENHO DO PROCESSO	5
PROCEDIMENTO.....	5
MATRIZ RACI	6
POLÍTICAS	7
INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO	7
TABELAS DE SLA	8
REVISÕES	9

INFORMAÇÃO

O documento contempla a apresentação das características do **Gerenciamento de Nível de Serviço (SLA)** de Serviço utilizado no âmbito do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), contendo seu objetivo, políticas e demais informações necessárias para se manter e rodar de forma correta este processo.

FINALIDADE DO DOCUMENTO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o funcionamento do processo de **Gerenciamento de Nível de Serviço (SLA)** da área de TIC. Ele apresenta as políticas a serem seguidas, o processo com suas entradas e saídas, define seus controles e responsáveis pelas atividades, visando o controle do ciclo de vida dos níveis de serviços e a tomada de decisão com base nas informações disponíveis. Desta forma, proporciona uma visão estratégica sobre os serviços e SLAs disponibilizados pelas áreas do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), sejam eles de negócio ou de apoio.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- a. **ITIL:** O ITIL é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos.
- b. **Catálogo de Serviços:** O catálogo é um subconjunto do portfólio de serviços, listando todos os serviços em produção, incluindo os disponíveis para liberação. É a única parte do portfólio publicada para operação dos serviços e para os clientes, sendo usada para apoiar a venda e entrega dos serviços e inclui informações sobre os entregáveis, e pontos de contatos. Além disso, ele pode ser dividido em duas porções dependendo do formato de trabalho da organização: uma mais voltada para o cliente (Serviços de Negócio) e outra mais voltada para as áreas técnicas (Serviços de Apoio ao Negócio).
- c. **Gerenciamento de Nível de Serviço – GNS:** O gerenciamento de Nível de Serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviços regulares com o cliente e identifica melhorias requeridas. Garante que todos os processos do gerenciamento de serviços, acordos de nível operacional e contratos de apoio sejam adequados para as metas de nível de serviços acordadas.
- d. **SLA/ANS:** É um acordo que descreve o serviço entre uma área específica e seu cliente, haja vista que outras áreas da organização também podem se beneficiar desse recurso. Descreve o serviço, documenta suas metas de nível de serviço, seus tempos de atendimento, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo.

Processo de Gerenciamento do Nível de Serviço

- e. **OLA/ANO:** É um acordo que auxilia na prestação de serviços, contém metas que sustentam o acordo de nível de serviço (SLA/ANS) para garantir que não será violado por falha nas atividades de apoio. Estes Acordos são criados entre as áreas internas do TRF6.
- f. **UC/CA:** É o contrato entre as áreas internas do TRF6 e os fornecedores externos.
- g. **Tempo de Resposta:** É o tempo total para um primeiro contato com solicitante.
- h. **Tempo de Atendimento:** É o tempo total para conclusão do atendimento do incidente/requisição.
- i. **Impacto:** O impacto indica a extensão do dano causado ao negócio.
- j. **Urgência:** A urgência indica a velocidade necessária para resolver um chamado.
- k. **Prioridade:** A Prioridade é definida como a sequência em que os chamados devem ser tratados, baseada no impacto sobre o negócio e na urgência.
- l. **Requisição:** é uma solicitação formal de um cliente ou usuário para algo a ser fornecido, tal como, um pedido de Informação, documentação, liberação de acesso etc.
- m. **Incidente:** É evento que pode causar interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço.
- n. **JIRA:** Plataforma de software para gerenciamento de serviços de Tecnologia, contratada pela TRF6.
- o. **Wiki:** Repositório onde são armazenadas as documentações de Itens de Configuração do TRF6.

DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

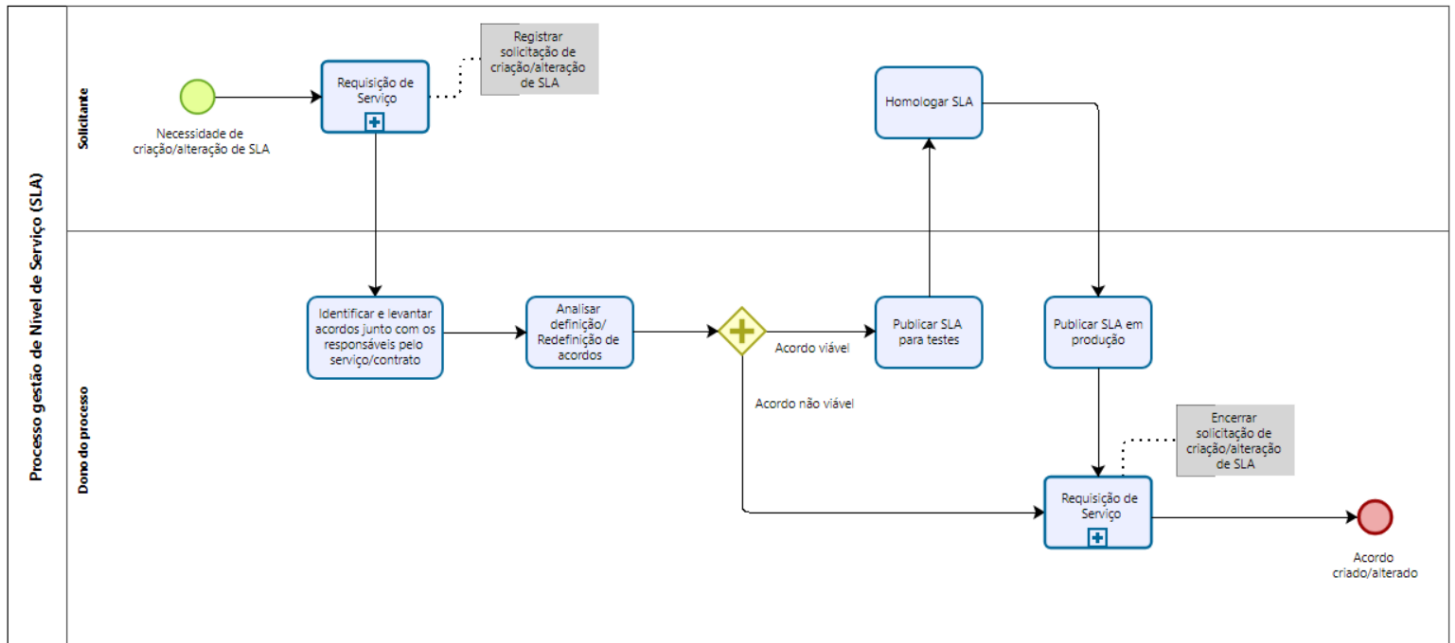
A Gestão de Nível de Serviço deve estar alinhada e coerente com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), deve aproveitar as oportunidades e antecipar-se às ameaças que afetam nossos objetivos estratégicos, econômico-financeiros, operacionais ou de conformidade.

Os objetivos do processo de Gestão de Nível de Serviço são:

- a) Aumentar a satisfação dos clientes acerca do tempo de atendimento dos serviços;
- b) Definir metas claras de acordo com as determinações contratuais, focando na qualidade dos serviços entregues;
- c) Atendimento das expectativas do cliente;
- d) Atender de forma eficiente as necessidades dos diversos usuários dos serviços prestados;
- e) Alinhamento do suporte dos serviços aos requisitos de negócio;
- f) Garantir que sejam documentados os níveis acordados entre as partes buscando uma maior qualidade na prestação de serviços.

Processo de Gerenciamento do Nível de Serviço

DESENHO DO PROCESSO



Processo Nível de Serviço

Nota 01: Para acessar o fluxo deve-se clicar duas vezes no ícone de fluxo acima para visualizar o desenho de processo em PDF.

PROCEDIMENTO

a) Registrar solicitação de criação/alteração de SLA

O solicitante, responsável pela prestação do serviço, deverá identificar e sinalizar a necessidade de criação/alteração de SLA, alinhado com o respectivo contrato ou área interna responsável do TRF6, através de uma solicitação por meio do processo de Gerenciamento de Requisição.

b) Identificar e Levantar acordos

Nesta etapa, ocorre a avaliação do SLA com base nos respectivos contratos ou área interna de atendimento.

c) Analisar definição/redefinição de acordos

Fase em que, após a identificação dos acordos de nível de serviço junto ao solicitante, será avaliado também o impacto que o serviço trará para o negócio.

d) Aprovar acordos

Os acordos que não foram aprovados pelo Dono do Processo serão descartados e o solicitante deverá ser informado sobre a decisão e encerramento da solicitação. Caso o acordo seja aprovado, o mesmo será encaminhado para próxima etapa do fluxo.

e) Publicar para testes

Após a definição e aprovação do acordo, o SLA será disponibilizado para testes, ser homologado e publicado em ambiente produtivo.

f) Homologar o acordo

Nesta etapa ocorre a homologação do serviço por parte do solicitante para validar se o serviço implementado está de acordo com os requisitos.

g) Publicar em Produção

Após a homologação do acordo, o mesmo deverá ser publicado no respectivo serviço em produção e a requisição encerrada com o retorno ao solicitante.

MATRIZ RACI

Garantir comprometimento e definir claramente a responsabilidade dos envolvidos com as principais entregas deste processo.

Atividades	Dono do Processo de Nível de Serviço	Solicitante
Solicitar o serviço	I	R/A
Identificar e Levantar acordos	R/A	C
Analisar definição	R/A	I
Aprovar acordos	R/A	I
Homologar acordo	C/I	R/A
Publicar acordo	R/A	I
Análise e melhorias no processo	R/A	I
Promover ações de melhoria no processo	R/A	I
Reportar sobre os resultados do processo	R/A	I
Prover os recursos para o funcionamento do processo	R/A	I

Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

POLÍTICAS

As políticas aplicadas neste processo devem orientar a definição do conteúdo mínimo dos Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) e dos Acordos de Nível Operacional (ANO/OLA), especificar quando e como os acordos serão revisados, bem como determinar a frequência e utilização dos relatórios fornecidos.

Estas diretrizes devem ser rigorosamente seguidas, conforme detalhado abaixo:

- a) Todas as empresas contratadas pelo TRF6 deverão ter um SLA definido para cada serviço prestado de acordo com o Termo de Referência utilizado para contratação ou em ata de reunião entre o fiscal do contrato e a contratada.
- b) Os Serviços atendidos pelo time de N3, composto por servidores do TRF6 não terá SLA cadastrado na ferramenta.
- c) O SLA só poderá ser submetido à aprovação de extensão de prazo, quando o chamado depender de uma ação do usuário solicitante ou quando depender de um fornecedor externo, nunca quando depender de uma ação do solucionador, seja por aprovações, interface com outros processos ou dependências entre áreas. Todos os atendimentos deverão seguir os Tempos de Atendimento dentro de um calendário e jornadas de trabalho pré-definidas nos acordos estabelecidos.
- d) Deverá haver um controle mensal para avaliar se os serviços prestados por qualquer contratada ou área interna do TRF6 no mês anterior foram atendidos de acordo com o SLA acordado.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

O KPI (Key Performance Indicator) é um indicador utilizado para medir o desempenho e eficiência de um determinado processo ao longo do tempo de sua aplicação.

Recomenda-se os seguintes indicadores de desempenho para de Gerenciamento do Conhecimento:

Indicadores Mensais (ou pré-definidos no processo)	
KPI 1	Quantitativo de requisições ou incidentes com Tempo de Atendimento dentro e fora do prazo por serviço.
KPI 2	Quantitativo de requisições ou incidentes com Tempo de Atendimento dentro e fora do prazo por prioridade.
KPI 3	Quantitativo de solicitações com prazo estendido.
KPI 4	Tempo médio de atendimento por Acordo.

TABELAS DE SLA

Tabela ANS/SLA de **Serviços de Suporte de Usuários de TIC– TRF6.**

Tabela de classificação de prioridade/severidade do serviço

Solicitações	Prioridade	Responsável/Descrição	Tempo de 1ª Resposta	Prazo para Atendimento	Meta Contratual	Calendário
Incidentes e Requisições	Crítica (1) ISA1	N1/N2 – Ilha Service Tecnologia Solicitações a serem atendidas em até 01:00 hora.	08 minutos	01 hora	60%	11:30h x 5 dias úteis/ 08:30h às 20h
	Alta (2) ISA3	N1/N2 – Ilha Service Tecnologia Solicitações a serem atendidas em até 03:00 horas.	08 minutos	03 horas	80%	11:30h x 5 dias úteis/ 08:30h às 20h
	Moderada (3) ISA7	N1/N2 – Ilha Service Tecnologia Solicitações a serem atendidas em até 07:00 horas.	08 minutos	07 horas	95%	11:30h x 5 dias úteis/ 08:30h às 20h
	Baixa (4) ISA48	N1/N2 – Ilha Service Tecnologia Solicitações a serem atendidas em até 48:00 horas.	08 minutos	48 horas	100%	11:30h x 5 dias úteis/ 08:30h às 20h
	A combinar (5)	N3 e grupos de gestão TRF6 Solicitações sem SLA parametrizado	N/A	N/A	N/A	07:00h x 5 dias úteis/ 12:00h às 19h

Tabela ANS/SLA de **Serviços de Suporte de Infraestrutura de TIC – TRF6.**

Solicitações	Prioridade	Responsável/Descrição	Tempo Resolução Horário de expediente	Tempo Resolução Horário FORA de expediente	Calendário expediente	Calendário FORA do expediente
Incidentes e Requisições	Muito alta (1)	Infraestrutura – Algar TI	01 hora	03 horas	12h x 5 dias úteis/ 07:00h às 19:00h	19:01 às 06:59h e dias NÃO úteis
	Alta (2)	Infraestrutura – Algar TI	06 horas	12 horas	12h x 5 dias úteis/ 07:00h às 19:00h	19:01 às 06:59h e dias NÃO úteis
	Média (3)	Infraestrutura – Algar TI	12 horas	24 horas	12h x 5 dias úteis/ 07:00h às 19:00h	19:01 às 06:59h e dias NÃO úteis
	Baixa (4)	Infraestrutura – Algar TI	24 horas	36 horas	12h x 5 dias úteis/ 07:00h às 19:00h	19:01 às 06:59h e dias NÃO úteis
	Muito Baixa (5)	Infraestrutura – Algar TI	48 horas	48 horas	12h x 5 dias úteis/ 07:00h às 19:00h	19:01 às 06:59h e dias NÃO úteis

REVISÕES

Controle de Versões					
Título:	Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço				
Código:		Criado em: 23/05/2024	Revisado: 01/08/2024	Versão:	1.0
Classificação:	Interna Informação	Elaborador(es):	Matheus Gonzalez Giovani Gomes		
		Revisor(es):	Marcelo Mota Antonio Keltke Helder Costa		
Gestão do Documento:		Governança de TIC			