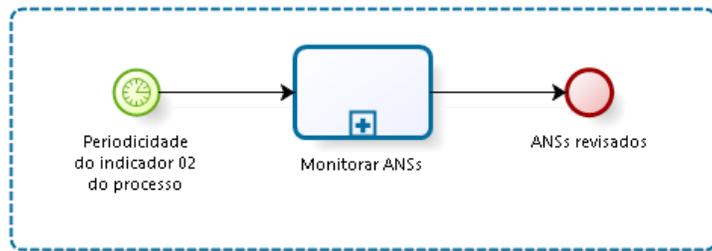
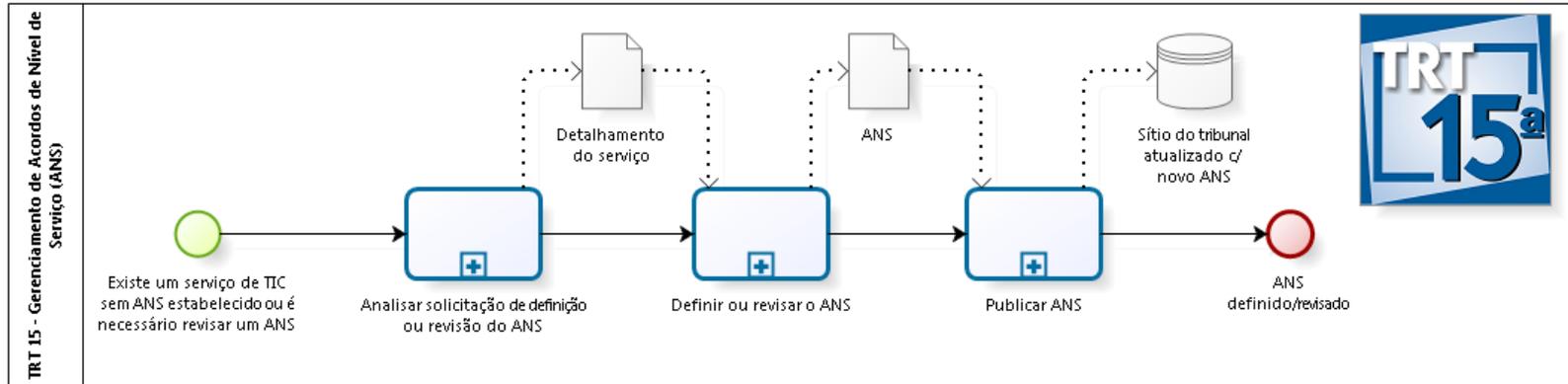


Processo de

**Gerenciamento de Acordos de
Nível de Serviço**

FLUXO GERAL



Monitoramento dos ANSs vigentes

ELEMENTOS DO PROCESSO



Analisar solicitação de definição ou revisão do ANS

Objetivo

Analisar a necessidade de definição de ANS para o novo serviço ou revisão de ANS em serviço existente.



Detalhamento do serviço

Documento contendo as informações sobre o serviço e sua composição



Definir ou revisar o ANS

Objetivo

Definir os acordos de nível operacional, para posteriormente acordar junto ao cliente um nível de serviço factível e, por fim, aprovar o ANS junto à Presidência, após deliberação do Comitê de Governança de TI



ANS

Acordo de nível de serviço formalizado institucionalmente



Publicar ANS

Objetivo

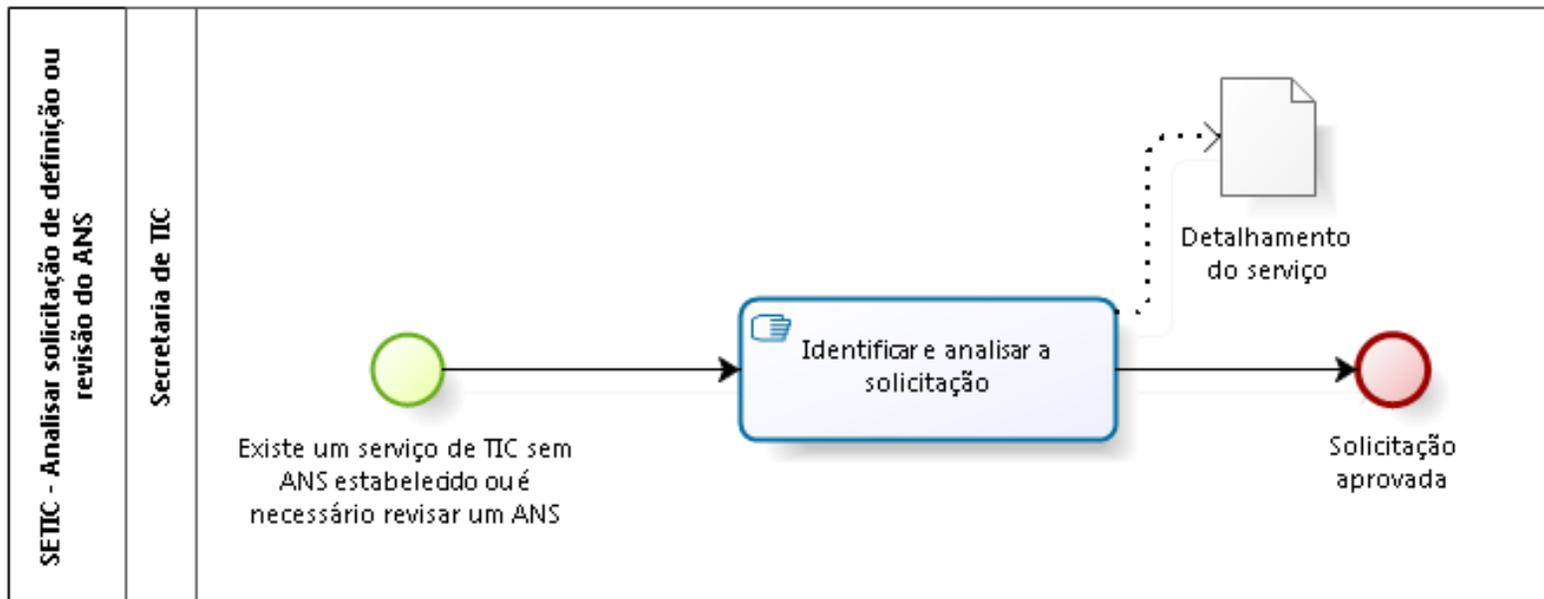
Norma de Nível de Serviço de TIC, item 5.4.2: O ANS aprovado deverá ser publicado no sítio do Tribunal



DataStore

Sítio do tribunal atualizado com a publicação do novo ANS definido ou revisado

ANALISAR SOLICITAÇÃO DE DEFINIÇÃO OU REVISÃO DO ANS



ELEMENTOS DO PROCESSO



Detalhamento do serviço

Documento contendo as informações sobre o serviço e sua composição



Identificar e analisar a solicitação

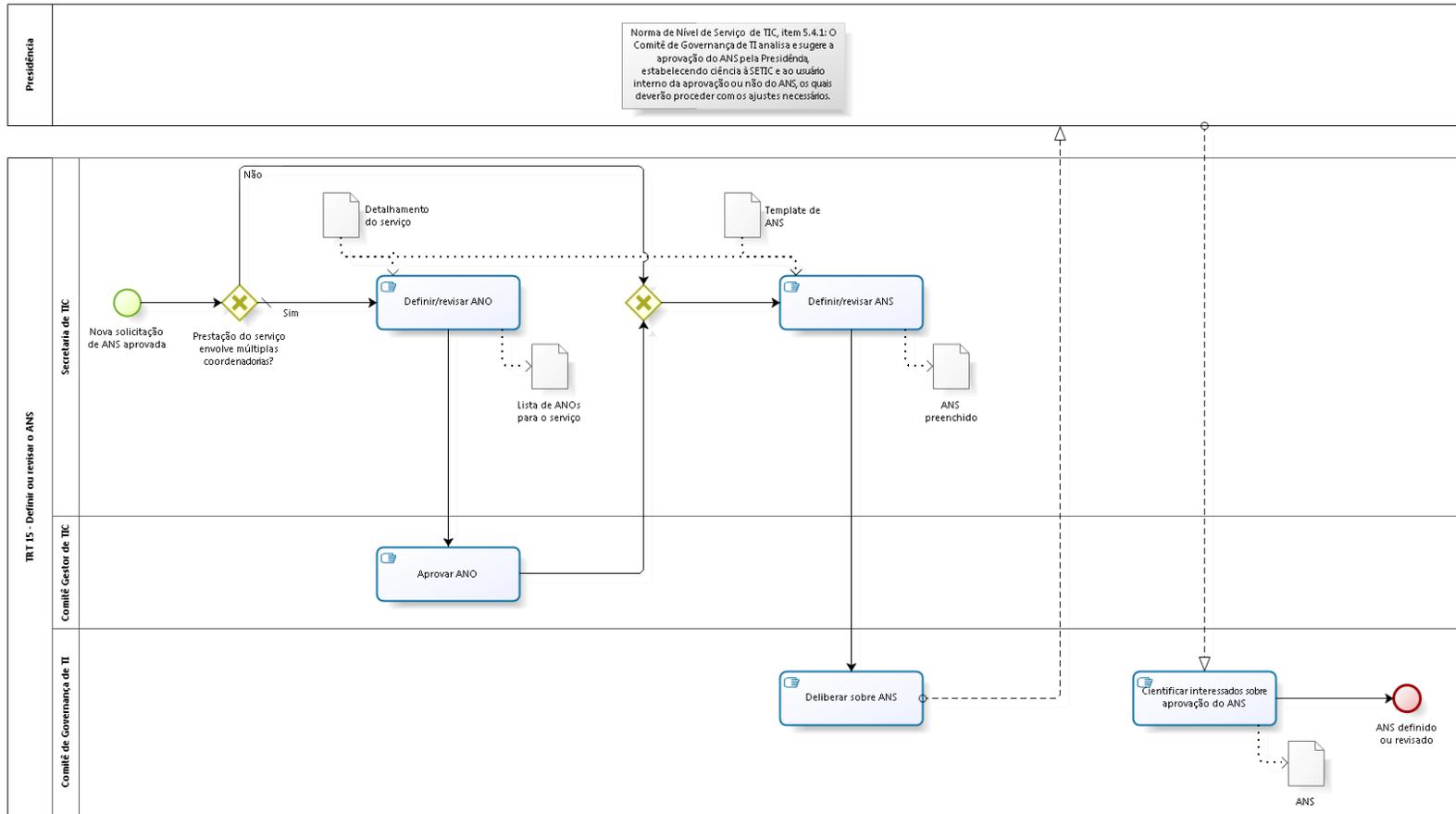
Objetivo

Analisar a necessidade de definição de ANS para o novo serviço ou revisão de ANS em serviço existente.

Detalhamento

- Identificar e analisar os requisitos de negócio e a estrutura necessária para provê-lo, ou seja, os itens de configuração que compõem ou sustentam o serviço;
- Avaliar se será necessário estabelecer novos acordos operacionais com áreas internas e/ou contratos com fornecedores, a fim de definir ou alterar os ANSs para o serviço;
- Identificar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.

DEFINIR OU REVISAR O ANS



ELEMENTOS DO PROCESSO



Detalhamento do serviço

Documento contendo as informações sobre o serviço e sua composição



Definir/revisar ANO

Objetivo

Providenciar os ANOs necessários para a prestação do serviço respectivo ao ANS.

Detalhamento

- Providenciar a construção ou alteração da proposta dos ANOs,
- Promover e coordenar reuniões (ou outros mecanismos) para negociar e acordar os níveis operacionais com áreas internas
- Realizar um ciclo de avaliações e negociações até que os níveis operacionais sejam de fato acordados.



Lista de ANOs para o serviço

Documento registrando o ANO de cada Coordenadoria para o serviço respectivo ao ANS



Aprovar ANO

Objetivo

Norma de Nível de Serviço de TIC, item 5.8.2: O ANO será aprovado pelo Comitê Gestor de TIC



Template de ANS

Documento a ser preenchido contendo todas as informações necessárias de um ANS



Definir/revisar ANS

Objetivo

Norma de Nível de Serviço de TIC, item 5.1.1: A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC) e o Gestor de Serviço de TIC estabelecerão um nível relativo à prestação de serviço de TIC aos usuários internos.

Detalhamento

- Providenciar a construção ou alteração da proposta do ANS,
- Promover e coordenar reuniões para negociar e acordar os níveis de serviço com áreas internas e o Gestor de Serviço de TIC, objetivando a definição de acordos.

- Realizar um ciclo de avaliações e negociações até que os níveis de serviço sejam de fato acordados.



ANS preenchido

Template de ANS preenchido com todas as informações obrigatórias



Deliberar sobre ANS

Objetivo

Norma de Nível de Serviço de TIC, item 5.4.1: O Comitê de Governança de TI analisa e sugere a aprovação do ANS pela Presidência [...]



Cientificar interessados sobre aprovação do ANS

Objetivo

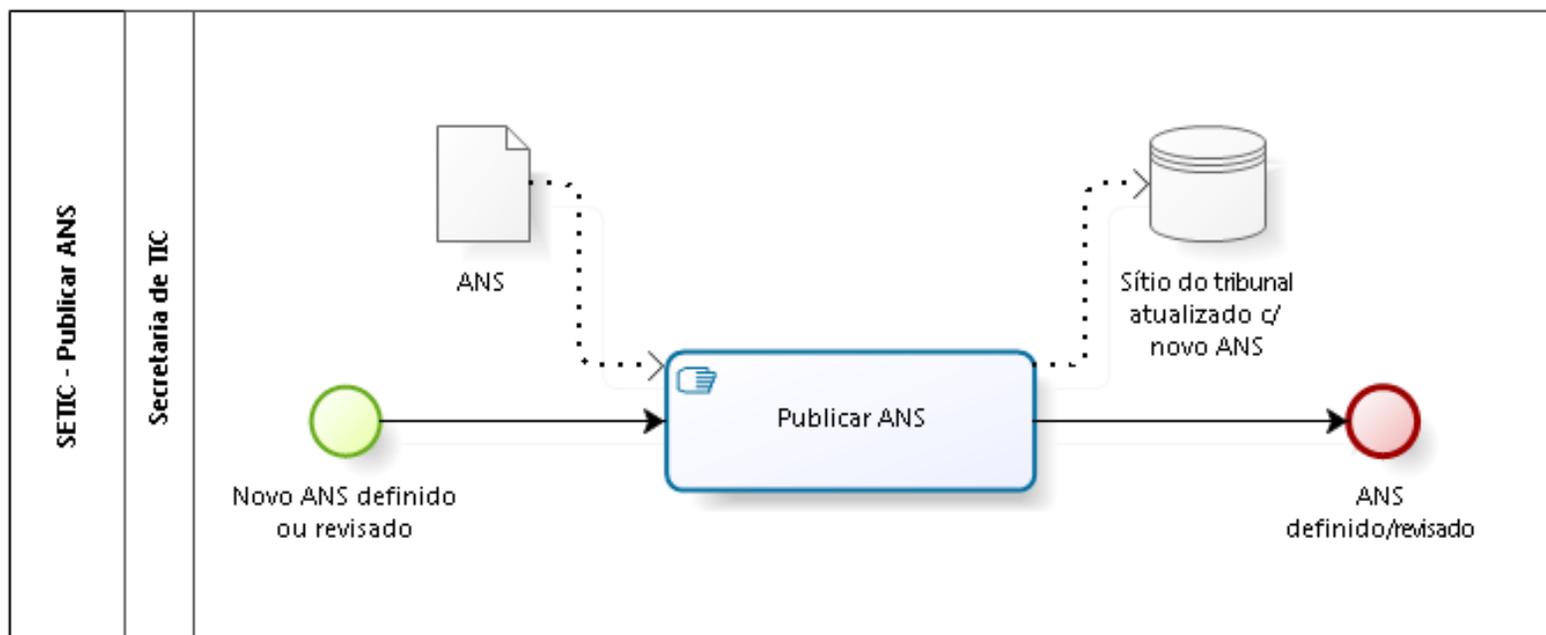
Norma de Nível de Serviço de TIC, item 5.4.1: O Comitê de Governança de TI [...] estabelecendo ciência à SETIC e ao usuário interno da aprovação ou não do ANS, os quais deverão proceder com os ajustes necessários.



ANS

Acordo de nível de serviço formalizado institucionalmente

PUBLICAR ANS



ELEMENTOS DO PROCESSO



Acordo de nível de serviço formalizado institucionalmente



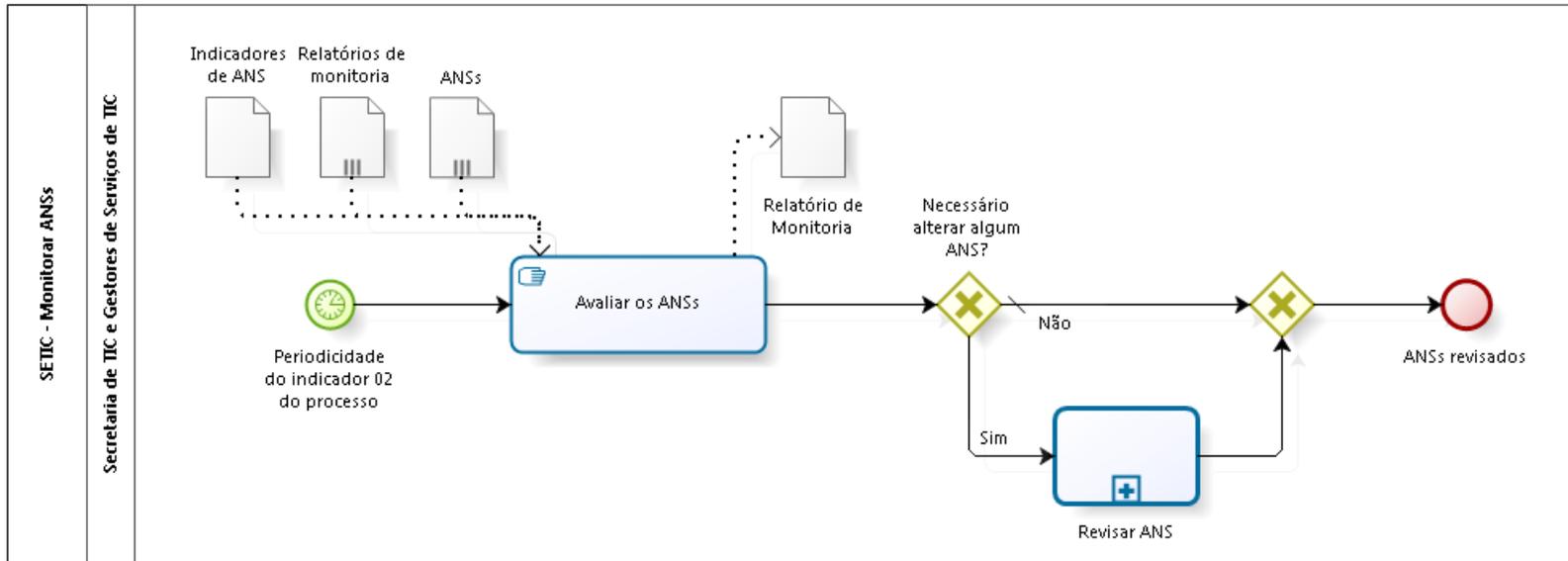
Objetivo

Norma de Nível de Serviço de TIC, item 5.4.2: O ANS aprovado deverá ser publicado no sítio do Tribunal



Sítio do tribunal atualizado com a publicação do novo ANS definido ou revisado

MONITORAR ANSS



ELEMENTOS DO PROCESSO

Indicadores de ANS

Indicadores de cumprimento de ANSs extraído da Central de Serviços de TIC

Relatórios de monitoria

Histórico de relatórios de monitoria emitidos anteriormente

ANSs

Conjuntos de Acordos de nível de serviço atualmente vigentes

Avaliar os ANSs

Objetivo

Avaliar e rever o desempenho dos serviços em função dos ANSs

Detalhamento

- Analisar relatórios, bases de dados e indicadores de nível de serviço
- Caso encontre falhas de desempenho dos serviços, deverá ser promovida nova rodada de definição e acordo, para corrigir os desvios encontrados
- Registrar em um relatório de monitoramento de ANS, as análises realizadas no monitoramento

Relatório de Monitoria

Registro das análises realizadas no monitoramento

Revisar ANS

Objetivo

Revisar o ANS conforme necessidades identificadas durante a monitoria