

Anexo único

Norma de Acordo de Nível de Serviço de TIC

1 Objetivo

Definir a utilização de Acordo de Nível de Serviço (ANS) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT), de maneira a registrar e dar publicidade da quantidade e qualidade estabelecida para os serviços de TIC utilizados pelo Tribunal.

2 Definições

Termo	Definição
Acordo de nível de serviço	Envolve a negociação, o acordo e a apropriada documentação de níveis de serviço que atendam às necessidades do negócio, permitindo a entrega de serviços de TI com a qualidade esperada.
Nível de serviço	Meta de desempenho ou de qualidade definida para um serviço de TIC, tais como: horário de funcionamento, tempo máximo de resposta, quantidade mínima de transações a processar e nível mínimo de disponibilidade.
Serviço	Um meio de fornecer algo que um cliente perceba como tendo certo valor, facilitando a obtenção de resultados que os clientes desejam, sem que eles tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos.
Sistemas de informação	Qualquer software utilizado no âmbito do TRT, que acesse ou manipule informações relacionadas às atividades da Instituição.

3 Abrangência

Aplica-se a qualquer serviço de TIC ofertado ao usuário interno no TRT.

4 Referências legais e normativas

- ISO ABNT, 2013, NBR ISO 27001: Sistemas de gestão de segurança da informação, que especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da segurança da informação dentro do contexto da organização.
- ISO ABNT, 2011, NBR ISO/IEC 20000-1 – Tecnologia da Informação - Gerenciamento de serviços – Parte 1: Requisitos do sistema de gerenciamento de serviço.
- ISO ABNT, 2013, NBR ISO/IEC 20000-2 – Tecnologia da Informação - Gerenciamento de serviços – Parte 2: Guia de aplicação do sistema de gestão de serviços.

5 Diretrizes

5.1 Diretrizes Gerais

- 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.
- 5.1.2 Cada nível de serviço será estabelecido em documento formal específico denominado Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- 5.1.3 O nível de serviço mede a qualidade e quantidade do serviço de TIC oferecido ao usuário interno.
- 5.1.4** O ANS indica as regras, direitos e deveres do usuário interno e da SETIC na correta prestação do serviço, estabelecendo ainda como medir e comprovar a entrega com sucesso do serviço de TIC.
- 5.1.5 A entrega do serviço de TIC deverá ser contabilizada e registrada a partir de uma regra de medição definida em indicadores, preferencialmente através de sistema informatizado.

5.2 Serviço de TIC a ser acordado

- 5.2.1** Cada serviço de TIC do Catálogo de Serviços de TIC terá o seu respectivo ANS.
- 5.2.2** Um ANS poderá, mediante justificativa, englobar vários serviços do Catálogo de Serviços de TIC.

5.3 Acordo de Nível de Serviço

- 5.3.1** O ANS deverá ter um template proposto pela SETIC, submetido para análise e sugestão de aprovação pelo Comitê de Governança de TI.
- 5.3.2 O ANS conterá:
- I. definição do(s) serviço(s) englobado(s) pelo ANS;
 - II. prazos envolvidos na reação e resolução de incidentes e requisições de serviço;
 - III. oferta de funcionamento do serviço, mostrando dias e horas em que o serviço está disponível para uso, bem como considerações sobre condições de exceção tais como recesso, feriados, finais de semana etc.;
 - IV. percentual ou quantidade de disponibilidade prevista de uso do serviço ao usuário interno;
 - V. definição dos indicadores e metas de cumprimento do acordo;
 - VI. determinação expressa das exclusões de contagem do nível de serviço oferecido, que são

Anexo único

Norma de Acordo de Nível de Serviço de TIC

as situações em que o acordo de nível de serviço não é aplicável.

5.4 Aprovação do ANS

5.4.1 O Comitê de Governança de TI analisa e sugere a aprovação do ANS pela Presidência, estabelecendo ciência à SETIC e ao usuário interno da aprovação ou não do ANS, os quais deverão proceder com os ajustes necessários.

5.4.2 O ANS aprovado deverá ser publicado no sítio do Tribunal.

5.5 Revisão do ANS

5.5.1 A revisão do ANS deverá ocorrer periodicamente, de acordo com seu respectivo Processo de Trabalho.

5.6 Atuação do Gestor de Serviço de TIC

5.6.1 O Gestor de Serviço de TIC representará o usuário interno na definição do Acordo de Nível de Serviço.

5.7 Atuação da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

5.7.1 A SETIC e os Gestores de Serviços de TIC são responsáveis pela elaboração da proposta e revisão do ANS.

5.8 Acordo de Nível Operacional

5.8.1 Será feito, quando necessário, um Acordo de Nível Operacional (ANO) firmado entre as áreas internas da SETIC ou do TRT que participam ou contribuem para a entrega dos serviços descritos em um Acordo de Nível de Serviço.

5.8.2 O ANO será aprovado pelo Comitê Gestor de TIC.

5.9 Processo de Trabalho

5.9.1 O ANS e ANO devem ter um respectivo processo de trabalho denominado Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC.