

ANEXO II - PORTARIA Nº 191/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Gerenciamento dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC

VERSAO 1.0

Natal

Agosto/2019

APRESENTAÇÃO

É o processo responsável pela negociação de Acordos de Nível de Serviço (ANS's) atingíveis e por garantir que todos eles sejam alcançados.

O propósito do processo de Gerenciamento dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC é garantir que todos os Acordos de Nível de Serviço (ANS's) sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas.

Os objetivos desse processo são:

- Definir, documentar, acordar e revisar o nível dos serviços de TIC fornecidos.
- Prover e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio.
- Certificar que metas específicas e mensuráveis sejam desenvolvidas e implementadas para todos os serviços de TIC.
- Monitorar e melhorar a satisfação do usuário com a qualidade do serviço entregue.
- Assegurar expectativas claras e inequívocas do nível de serviço a ser entregue entre as partes envolvidas.

CONTROLE DE VERSÕES

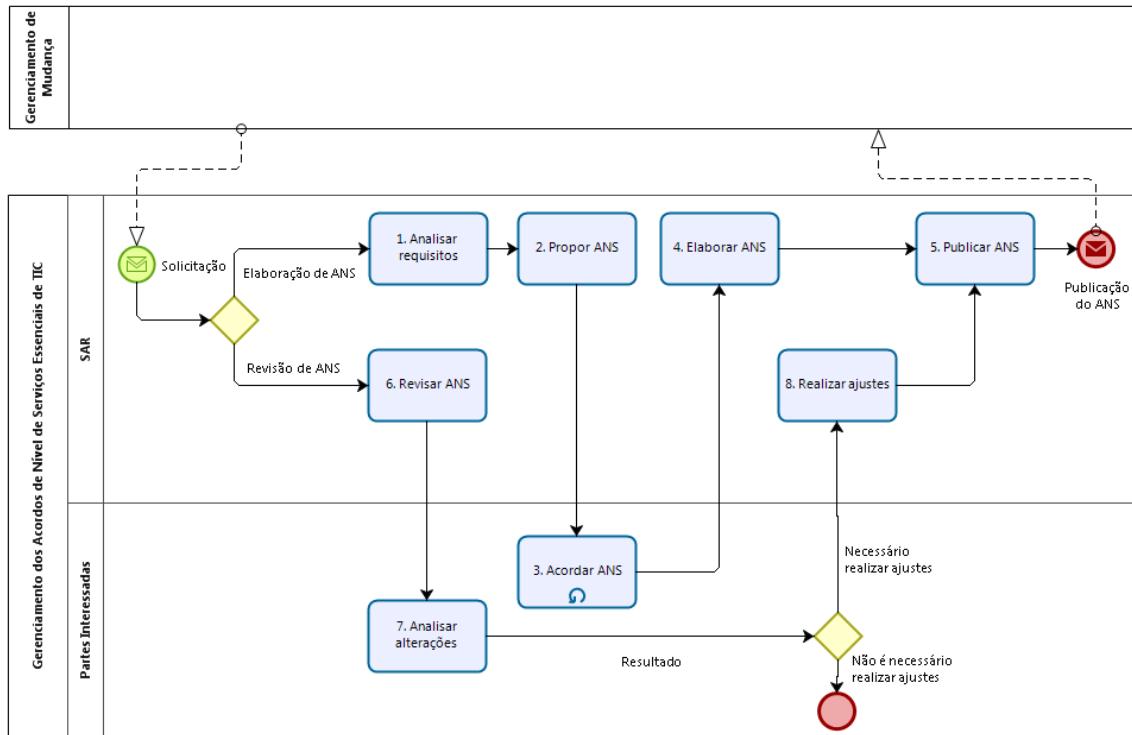
QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 08/2019
Elaboração	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC
Aprovação	CETIC – Comitê Executivo de TIC
Referências Legais e Boas Práticas	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
29.08.2019	1.0	Versão inicial	Denilson Bastos da Silva

ÍNDICE

1 GERENCIAMENTO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC.....	5
1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO.....	6
1.1.1.1 SOLICITAÇÃO.....	6
1.1.1.2 GATEWAY EXCLUSIVO.....	6
1.1.1.3 ANALISAR REQUISITOS.....	6
1.1.1.4 PROPOR ANS.....	7
1.1.1.5 ACORDAR ANS.....	7
1.1.1.6 ELABORAR ANS.....	8
1.1.1.7 PUBLICAR ANS.....	8
1.1.1.8 PUBLICAÇÃO DO ANS.....	8
1.1.1.9 REVISAR ANS.....	8
1.1.1.10 ANALISAR ALTERAÇÕES.....	9
1.1.1.11 GATEWAY EXCLUSIVO.....	9
1.1.1.12 REALIZAR AJUSTES.....	9
2 RECURSOS.....	10
2.1 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS.....	10
2.2 SEÇÃO DE ATENDIMENTO REMOTO (SAR).....	10
2.3 PARTES INTERESSADAS.....	10

1 GERENCIAMENTO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC



1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 SOLICITAÇÃO

Descrição

O processo de Gerenciamento dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC inicia com a solicitação de elaboração ou revisão de ANS.

Esta solicitação será informada por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças.

1.1.1.2 GATEWAY EXCLUSIVO

Descrição

Caso a solicitação seja para elaboração de ANS, será atendida através do subprocesso ELABORAR ANS.

Caso a solicitação seja para revisão de ANS, será atendida através do subprocesso REVISAR ANS.

1.1.1.3 ANALISAR REQUISITOS

Descrição

Analizar os requisitos de forma que ele possa descrever o serviço de TIC, documentar metas de nível de serviço e especificar as responsabilidades do provedor de serviços de TIC (STIC) e do cliente (usuário):

- . nome do serviço;
- . propósito do serviço (entendimento da necessidade do cliente e garantia que está alinhado ao TRE-RN);
- . escopo do serviço (o que está e não está contido, o entendimento das capacidades e restrições de recursos estabelecidos priorizados por serviço);
- . estabelecimento de metas e objetivos a serem atingidos e visão a curto e médio prazo;

- . definição das atividades necessárias para a obtenção do resultado desejado;
- . definição clara de papéis e responsabilidades;
- . procedimentos para a requisição do serviço;
- . horário de utilização do serviço.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

1.1.1.4 PROPOR ANS

Descrição

Propor ANS, após a análise dos requisitos, para que ele seja acordado entre as duas partes (provedor e cliente), através de uma proposta de ANS escrito em uma linguagem inteligível, de conteúdo claro e objetivo e que contenha metas mensuráveis.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

1.1.1.5 ACORDAR ANS

Descrição

Negociar todos os requisitos com as partes interessadas de forma que ele possa descrever o serviço de TIC, documentar metas de nível de serviço e especificar as responsabilidades do provedor de serviços de TIC (STIC) e do cliente (usuário).

A negociação durar o tempo que for necessário até que todos os envolvidos convirjam sobre a definição de tudo o que for necessário e essencial no acordo.

Executantes

Partes interessadas.

1.1.1.6 ELABORAR ANS

Descrição

Elaborar o ANS acrescentando na proposta inicial as sugestões e alterações definidas na negociação.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

1.1.1.7 PUBLICAR ANS

Descrição

Dar publicidade do ANS no âmbito da Justiça Eleitoral do TRE-RN.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

1.1.1.8 PUBLICAÇÃO DO ANS

Descrição

Comunicar ao processo de Gerenciamento de Mudanças, após a publicação da ANS, e finalizar o processo.

1.1.1.9 REVISAR ANS

Descrição

Revisar o ANS apresentando uma proposta inicial para análise pelas partes interessadas.

Geralmente essa atividade é realizada pelo menos uma vez por ano ou quando da necessidade identificada pelo processo de Gerenciamento de Mudanças.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

1.1.1.10 ANALISAR ALTERAÇÕES

Descrição

Identificar se há necessidade ou não de alteração a ser realizada no ANS.

Executantes

Partes interessadas.

1.1.1.11 GATEWAY EXCLUSIVO

Descrição

Caso o resultado da análise indicar a necessidade de a realização de ajustes,
REALIZAR AJUSTES.

Caso contrário, PUBLICAR ANS.

1.1.1.12 REALIZAR AJUSTES

Descrição

Realizar todos os ajustes necessários de forma a melhorar o nível de satisfação do cliente com a qualidade do serviço entregue e assegurar expectativas claras e inequívocas desse serviço entre todas as partes envolvidas.

Executantes

Seção de Atendimento Remoto (SAR).

2 RECURSOS

2.1 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Descrição

É o processo que tem como propósito controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo mudanças benéficas ao negócio com o mínimo de interrupções aos serviços de TIC.

2.2 SEÇÃO DE ATENDIMENTO REMOTO (SAR)

Descrição

É a unidade da STIC responsável pela Elaboração e Revisão do ANS.

2.3 PARTES INTERESSADAS

Descrição

São todas as unidades de TIC e de negócio envolvidas, responsáveis pela negociação quanto da elaboração de ANS e pela análise de alterações quanto da revisão de ANS.