

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. Introdução

O objetivo deste processo é definir, medir e reportar os Acordos de Nível de Serviço, a fim de garantir que as expectativas a respeito dos serviços oferecidos pela Secretaria de Informática estejam alinhadas entre a área de TIC a área de negócio, além de garantir que esses alinhamentos sejam formalizados, cumpridos e com eventuais violações corrigidas, promovendo a satisfação de usuários e clientes.

2. Atividades

2.1. Solicitar inclusão / ajuste no ANS

O processo é iniciado tipicamente quando há a inclusão ou alteração de algum item no Catálogo de Serviços, ou ainda quando alguma das partes interessadas percebe que o ANS vigente não mais atende às necessidades da área de negócio. O responsável pelo serviço identifica a necessidade de definir e monitorar o Nível do Serviço, o que deve ser feito com a participação do cliente e do gerente de deste processo.

2.2. Analisar e definir ANS

O Gerente de Nível de Serviço deve buscar as informações com as áreas de negócio, chefes de serviço e divisões, gestores de contrato, gerentes de projeto, fornecedores e demais partes interessadas do serviço, bem como deve marcar um conjunto de reuniões com os clientes daquele serviço, a fim de identificar as suas expectativas e percepções sobre a qualidade esperada. O intuito aqui é formalizar esses alinhamentos por meio da confecção de um documento, o qual deve retratar o acordado e subsidiar as demais etapas do processo.

2.3. Homologar ANS

Submeter ao cliente, o qual pode ser a própria Secretaria de Informática, o que foi acordado até aqui. Em caso de reprovação, a Proposta de Acordo de Nível de Serviço retorna para o Gerente de Nível de Serviço para que este retome as discussões com as áreas envolvidas. Caso a proposta seja aprovada, o ANS segue para sua implantação e posterior monitoramento.

2.4. Formalizar ANS

O Gerente de Nível de Serviço deve reunir os requisitos, informações, critérios, condições, premissas, restrições, exceções e demais detalhes sobre a entrega do serviço dentro do documento de Acordo de Nível de Serviço, o qual segue um modelo padrão, devendo ser publicado em canal apropriado, a fim de se dar ciência às partes interessadas no desempenho do serviço em questão.

2.5. Atualizar catálogo de serviços

Como parte da implantação do ANS, o Catálogo de Serviços também deve ser atualizado, visto que este deve conter, pelo menos, as informações básicas que compõem o Acordo, como o Tempo Máximo de Atendimento para cada serviço e subcategoria de serviço. Sobre essa relação, as boas práticas da Gestão de Serviços indicam que todo serviço que esteja listado no Catálogo de Serviços deve ter um ANS associado, o que formalmente estabelece a relação entre as expectativas da TI e seus clientes.

2.6. Monitorar e reportar ANS

Para que seja considerado efetivo, o monitoramento deve ser realizado de maneira regular e com o uso de ferramentas automatizadas, que possam identificar eventos relevantes para o gerenciamento do Nível de Serviço. Caso o Gerente deste processo identifique a violação de um nível acordado, este deve acionar o responsável pelo serviço, a fim de contornar eventuais problemas. Cabe também ao gerente, cuidar da comunicação, envolvendo os gestores de negócio, se necessário. Sobre a publicação do ANS, esta deve relatar os indicadores coletados e esperados, as violações de nível de serviço que ocorreram, ações de melhoria realizadas e mudanças relevantes, além de respostas a reclamações e solicitações realizadas, se for o caso.

3. Relacionamentos

O Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviço tem interface com os seguintes processos:

3.1. Processo de Gerenciamento de Requisições

As requisições de serviços, que são formalizadas via chamados técnicos, são em grande medida regidas pelos termos definidos no Acordo de Nível de Serviço, especialmente no que se refere ao Tempo Máximo de Atendimento que deve ser cumprido por cada requisição.

3.2. Processo de Gerenciamento de Incidentes

De maneira similar ao item anterior, pode-se dizer que os incidentes, registrados via ferramenta ITSM, também devem ser atendidos conforme as condições definidas nos ANS correspondentes para cada serviço.

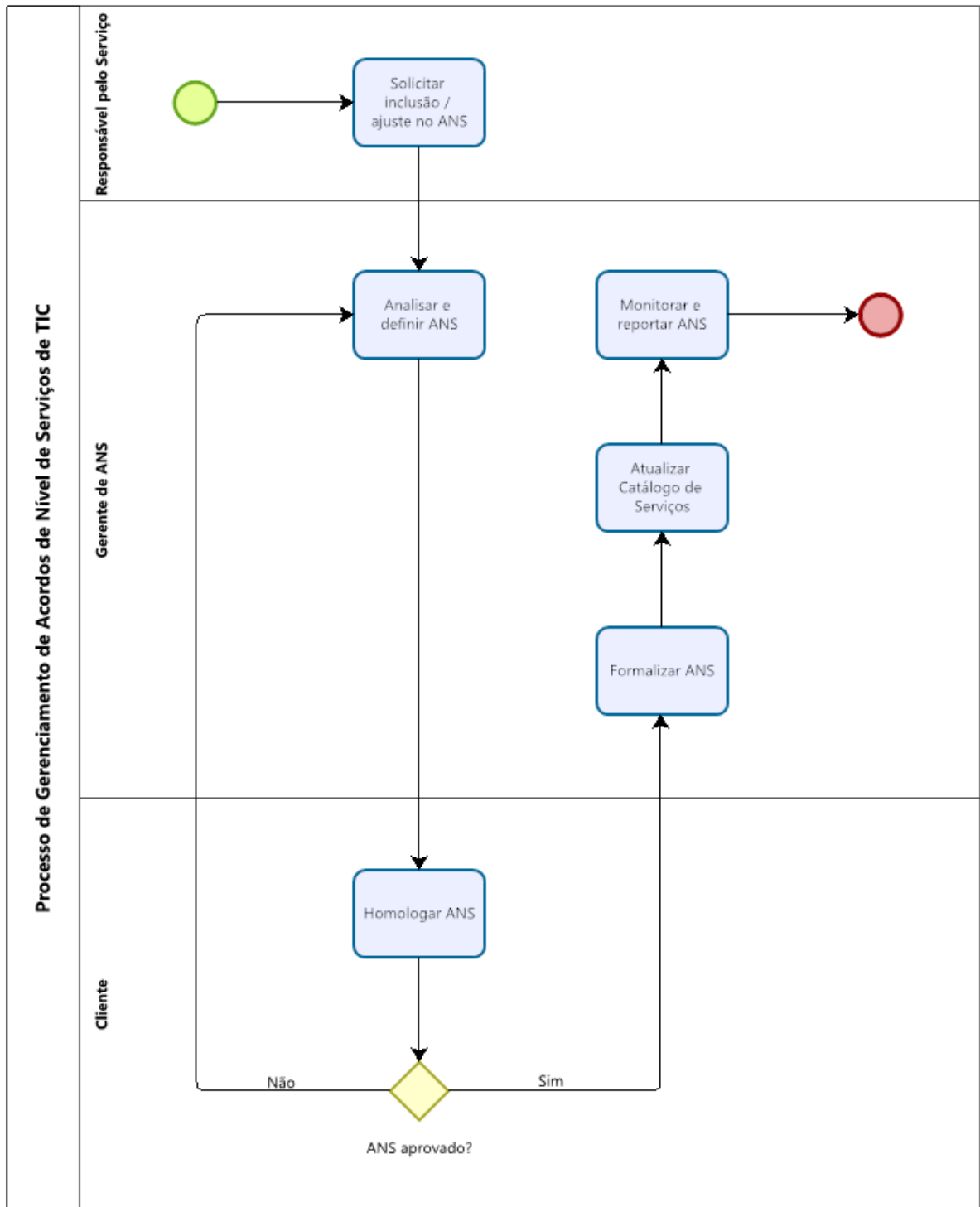
3.3. Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços

De maneira complementar aos processos de Requisições e Incidentes, o Catálogo de Serviços é o artefato onde tipicamente estão concentradas as principais informações do ANS para o atendimento dos chamados técnicos, conforme o impacto e a criticidade de cada serviço.

3.4. Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

Dentre os atributos que compõem o Acordo de Nível de Serviço, também está a Disponibilidade Mínima, a qual trata basicamente do quanto cada solução deve estar disponível ao usuário final. A respeito dos serviços que envolvem os sistemas institucionais, por exemplo, normalmente essa disponibilidade é representada por um número percentual que denota o quanto cada sistema está 'no ar', essa métrica também deve estar expressa no ANS.

4. O Processo



5. Entradas e saídas

Aqui elenca-se as principais entradas e saídas do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.

Como entradas, tem-se:

- Informações sobre mudanças e impactos destas;
- Expectativas das áreas de negócio a respeito do nível de serviço;
- Reclamações, elogios e sugestões dos usuários.

Como saídas, tem-se:

- Proposta de Acordo de Nível de Serviço;
- Relatórios sobre ANS, ANO e impactos em instrumentos contratuais;
- Atas das reuniões de revisão de serviço, do ANS e do ANO.

6. Papéis e Responsabilidades

Papel	Quem exerce	Responsabilidades
Responsável pelo serviço	Servidor da área de TIC	<ul style="list-style-type: none">• Demandar requisitos de níveis de serviço, comunicando formalmente o Gerente do Processo;• Participar da atividade de criação da Proposta de Acordo de Nível de Serviço, juntamente com o gerente do processo;• Analisar relatórios e acompanhar indicadores de desempenho;
Gerente de ANS	Servidor da área de TIC do TJPA responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.	<ul style="list-style-type: none">• Consolidar as metas de desempenho demandadas pelos Donos de Serviço;• Negociar os termos do ANS com as demais áreas de TIC;• Produzir relatórios e indicadores;• Garantir a boa execução do processo;• Registrar as ocorrências da execução do processo;• Ajudar com a resolução de problemas com a execução do processo.
Cliente	Servidor ou magistrado da área de TIC	<ul style="list-style-type: none">• Participar das reuniões convocadas pelo Gerente de ANS;• Homologar a Proposta de Acordo de Nível de Serviço.