



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

## **Acordo de Nível de Serviço**

Referência:	ANS-DOC-2018-1
Versão:	1.2
Data:	28/05/2018
Autor:	André Cavalcante
Proprietário:	Cinthia Silveira

### Histórico de revisão

Versão	Data	Revisão do autor	Resumo de mudanças.
1.0	07/05/2018	André Cavalcante	Versão inicial.
1.1	28/05/2018	Raphael Ângelo	Revisão de tempos de atendimento; Acrescentadas novas tarefas; Incluído tópico específico para os serviços elegíveis.
1.2	12/06/2018	André Cavalcante	Inclusão de acordo geral para serviços críticos e essenciais.

### Distribuição

Nome	Cargo
Fabíola Mazzei	Diretora Geral
Carla Lustosa	Secretária de Orçamento e Finanças
Catiuscia Oliveira	Secretária de Controle Interno
Cinthia Silveira	Secretária de Tecnologia da Informação
Luciana Bichara	Secretária de Gestão Administrativa
Marcelo Conte	Secretário de Gestão de Pessoas
Marta Gavazza	Secretária Judiciária
Moisés Braga	Secretário de Gestão de Serviços
Ronaldo Moura	Secretário da Corregedoria

### Aprovação

Nome	Cargo	Data
Cinthia Almeida da Silveira	Secretária de Tecnologia da Informação	

## Sumário

1. Visão geral .....	4
2. Objetivos e metas.....	4
3. Partes interessadas .....	4
4. Revisão periódica .....	4
5. Acordo de serviço.....	5
5.1. Escopo de serviço .....	5
5.2. Requisitos do cliente .....	5
5.3. Requisitos do provedor de serviços .....	5
5.4. Premissas de serviço .....	5
5.5. Níveis mínimos de serviço.....	6
6. Gerenciamento de serviço .....	6
6.1. Serviço disponível.....	6
6.2. Solicitações de serviço.....	6
6.3. Chamados Elegíveis .....	7
6.4. Serviços fora do escopo .....	10
6.5. Serviços x ANS .....	7

## 1. Visão geral

Este Acordo representa o Acordo de Nível de Serviço (“ANS” ou “Acordo”) entre a Secretaria de Tecnologia da Informação – STI e as demais unidades do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia para provimento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação requeridos para suportar e manter o negócio.

Este Acordo permanece válido até ser suplantado por um acordo revisado e mutuamente endossado pelas partes interessadas.

Este Acordo descreve os parâmetros de todos os serviços de TI abrangidos, uma vez que são mutuamente entendidos pelos principais interessados. Este Acordo não substitui os procedimentos e processos atuais, a menos que seja explicitamente declarado neste documento.

## 2. Objetivos e metas

O objetivo deste Acordo é garantir que os elementos e compromissos apropriados estejam em vigor para fornecer uma entrega consistente de informações aos clientes e usuários pela STI

Os objetivos deste Acordo são:

- Fornecer referência clara à propriedade do serviço, prestação de contas, funções e / ou responsabilidades.
- Apresentar uma descrição clara, concisa e mensurável da prestação de serviços ao cliente.
- Combinar as percepções da prestação de serviços esperada com o suporte de serviço real e a entrega.

## 3. Partes interessadas

Os seguintes Provedores de Serviços e Clientes serão usados como base do Acordo e representarão as principais partes interessadas associadas a este SLA:

Provedor de serviços de TI: Secretaria de Tecnologia da Informação. ("Provedor")

Cliente(s) de TI: Presidência, Corregedoria Regional Eleitoral, Diretoria-Geral, Secretaria de Auditoria Interna, Secretaria de Gestão Administrativa, Secretaria de Gestão de Pessoas, Secretaria de Gestão de Serviços, Secretaria Judiciária, Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade e Zonas eleitorais. ("Cliente").

## 4. Revisão periódica

Este Acordo é válido a partir da Data Efetiva descrita neste documento e é válido até novo aviso. Este Acordo deve ser revisado no mínimo uma vez por ano; no entanto, caso não ocorra, o Acordo atual permanecerá em vigor.

O gerente do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço (“Proprietário do Documento”) é responsável por facilitar revisões regulares deste documento. O conteúdo deste documento pode ser alterado conforme necessário, desde que o acordo mútuo seja obtido das partes interessadas primárias e comunicado a todas as partes afetadas. O Proprietário do Documento irá incorporar todas as revisões subseqüentes e obter acordos / aprovações mútuas, conforme necessário.

Gerente do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço: chefe da Seção de Apoio ao Usuário - SESAU

Período de Revisão: anual

Data de revisão anterior: ND.

Data da próxima revisão: 08-05-2019

## 5. Acordo de serviço

Os seguintes parâmetros detalhados de serviço são de responsabilidade do Provedor de Serviços no suporte contínuo deste Acordo.

### 5.1. Escopo de serviço

Os seguintes Serviços são cobertos por este Acordo:

- Armazenamento de arquivos;
- Concessão de acesso a pastas e sistemas;
- Consulta a banco de dados;
- Correio eletrônico;
- Impressão corporativa;
- Rede de dados;
- Sistemas administrativos;
- Sistemas eleitorais;
- Suporte à biometria;
- Suporte a estações de trabalho e notebooks;
- Suporte a eventos;
- Suporte a periféricos.

### 5.2. Requisitos do cliente

As responsabilidades e / ou requisitos do Cliente em suporte deste Acordo incluem:

- Registrar chamado na ferramenta de *service desk* com o máximo de informações possíveis acerca do incidente/requisição de serviço;
- Disponibilidade do(s) representante(s) do Cliente ao resolver um incidente ou solicitação relacionada ao serviço.

### 5.3. Requisitos do provedor de serviços

As responsabilidades e / ou requisitos do Provedor de Serviços em suporte a este Acordo incluem:

- Atender aos tempos de resposta associados a incidentes relacionados a serviços.
- Notificar apropriadamente ao Cliente quanto a qualquer manutenção agendada.

### 5.4. Premissas de serviço

Premissas relacionadas a serviços e / ou componentes no escopo incluem:

- Mudanças nos serviços serão comunicadas e documentadas a todas as partes interessadas.

### 5.5. Níveis mínimos de serviço

- Para os serviços acessados exclusivamente a partir da rede da Justiça Eleitoral, a disponibilidade dos serviços será de 99,73%, com base no horário de funcionamento do TRE-BA, segunda-feira a sexta-feira, das 8:00h às 19h o que corresponde a um período máximo de indisponibilidade de 39min/mês.
- Para os serviços disponíveis através da Internet, a disponibilidade dos serviços será de 99,73%, 24x7, o que corresponde a um período máximo de indisponibilidade de 1h56min/mês.
- Sempre que houver plantão eleitoral, a disponibilidade dos serviços será calculada considerando, inclusive, o horário do plantão.

## 6. Gerenciamento de serviço

O suporte efetivo de serviços no escopo é resultado da manutenção de níveis de serviço consistentes. As seções a seguir fornecem detalhes relevantes sobre disponibilidade de serviços, monitoramento de serviços em escopo e componentes relacionados.

### 6.1. Serviço disponível

Os parâmetros de cobertura específicos para o(s) serviço(s) coberto(s) neste Acordo são os seguintes:

- Suporte através da ferramenta de service desk: Monitorado às 7:30h às 19:00h. Segunda-feira à sexta-feira.
  - Os chamados recebidos fora do horário de expediente serão coletados, no entanto, nenhuma ação poderá ser garantida até o próximo dia útil.
- Suporte por telefone: 7:30h às 19:00h. Segunda-feira a sexta-feira.
- Sempre que houver plantão das unidades de negócio, haverá plantão do suporte de TI no mesmo horário.

### 6.2. Solicitações de serviço

Em suporte aos serviços descritos neste Acordo, o Provedor de Serviços responderá a incidentes relacionados ao serviço e / ou solicitações enviadas pelo Cliente dentro dos seguintes prazos:

Serviço de Suporte em 1º Nível – atendimento imediato	20 minutos
Serviço de Suporte em 2º Nível – Prioridade Alta	01 hora
Serviço de Suporte em 2º Nível – Prioridade Média	06 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível – Prioridade Normal	12 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível – Prioridade Baixa	24 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível – Planejado	Conforme o planejado

A assistência remota será fornecida em linha com os prazos acima, dependendo da prioridade da solicitação de suporte.

Nos casos de necessidade de recolhimento de equipamentos fora do prédio principal ou anexo, a contagem do tempo de atendimento será suspensa até que o equipamento seja entregue à STI.

Nos casos de serviços que dependam de outra unidade do TRE-BA para serem executados, a contagem do tempo de atendimento será suspensa até que a unidade competente conclua sua atividade.

O tempo de resposta para todos os chamados para a Central de Serviços é de 10 minutos.

### 6.3. Chamados Elegíveis

São considerados chamados elegíveis aqueles que forem atendidos pela Central de Serviços sem necessidade de escalonamento para o 2º nível de atendimento. Todos os chamados referentes a serviços elegíveis serão solucionados em até 20 minutos.

#### Concessão de acesso

- Alteração da senha de rede/serviço
- Fornecimento de contrassenha
- Concessão de acesso a sistemas do Acesso Cliente

#### Correio Eletrônico (e-mail)

- Configuração de cliente de e-mail
- Configuração de webmail

#### Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks

- Instalação/desinstalação de utilitários\*

#### Suporte a Rede de Dados

- Encaminhamento do chamado para SGS para manutenção de ponto de rede
- Encaminhamento do chamado para SGS para criação de novo ponto de rede

#### Suporte a Serviços de Impressão

- Abertura de chamado para fornecimento de toner (impressoras terceirizadas)

\* Softwares previamente autorizados e que não requerem licenças

### 6.4. Serviços x ANS

Todos os serviços e sistemas classificados como críticos ou essenciais terão prioridade alta no atendimento, com ANS de 1h.

Nome do serviço	Armazenamento de arquivos.		
Descrição	Serviço relacionado à utilização do servidor de arquivos para armazenamento de arquivos de uso corporativo.		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Ampliação de espaço		Normal	12 horas
Criação de pasta de grupo no servidor de arquivos		Baixa	24 horas
Permissão de acesso		Normal	12 horas
Restauração de backup		Normal	12 horas

Nome do serviço	Concessão de acesso a serviços		
Descrição	Serviço relacionado à concessão de acesso a pastas no servidor de arquivos e a sistemas do Acesso Cliente.		

Detalhamento		
Tarefa	Prioridade	ANS
Criação de conta de usuário	Normal	12 horas

Nome do serviço	Consulta a banco de dados.		
Descrição	Serviço relacionado à realização de consultas nos diversos bancos de dados utilizados pela Justiça Eleitoral.		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Consulta a banco de dados.		Normal	12 horas

Nome do serviço	Correio eletrônico (e-mail).		
Descrição	Serviço relacionado ao envio e recebimento de mensagens eletrônicas.		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Alteração/criação de conta de correio eletrônico		Normal	12 horas
Criação/alteração de lista de discussão		Normal	12 horas
Restauração de serviço de e-mail		Alta	1 hora

Nome do serviço	Impressão corporativa.		
Descrição	Serviço relacionado à impressão no âmbito da Secretaria e das zonas eleitorais.		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Restabelecimento de serviço de impressão (terceirizadas)		Alta	1 hora
Restabelecimento de serviço de impressão		Alta	1 hora

Nome do serviço	Rede de dados		
Descrição	Serviço relacionado ao provimento de rede de dados (LAN – Local Area Network, WAN –Wide Area Network e wireless)		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Ativação de ponto de rede		Alta	1 hora
Restauração de link de comunicação		*	48 horas
Acesso à rede sem fio		Normal	12 horas
Restabelecimento da rede (cartório)		Alta	1 hora
Restabelecimento da rede (Secretaria)		Alta	1 hora
Acesso à VPN – Virtual Private Network		Planejada	Planejada

\* Meta de serviço contratada.

Nome do serviço	Segurança da informação		
Descrição	Serviço relacionado a incidentes de segurança da informação.		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS



Relato de spam	Alta	1 hora
Relato de vírus/malware	Alta	1 hora

Nome do serviço	Sistemas administrativos		
Descrição	Serviço relacionado à instalação, correção de erros e alteração de configuração de sistema administrativo.		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Instalação/desinstalação		Média	6 horas
Correção de erros		Média	6 horas
Alteração de configuração		Baixa	24 horas

Nome do serviço	Sistemas eleitorais		
Descrição	Serviço relacionado à instalação/desinstalação e correção de erros de sistemas eleitorais.		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Instalação/desinstalação		Média	6 horas
Correção de erros		Média	6 horas

Nome do serviço	Criação ou alteração de Soluções corporativas		
Descrição	Serviço relacionado à criação ou alteração de Soluções corporativas.		
	Pré-requisitos para solicitação: - prévia priorização da solicitação pelo CGTI; - preenchimento do formulário DDD – Documento de Descrição de Demanda, o qual deve ser anexado ao chamado.		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Manutenção corretiva		Planejado	Planejado
Manutenção evolutiva		Planejado	Planejado
Novo sistema		Planejado	Planejado

Nome do serviço	Suporte à biometria.		
Descrição	Serviço relacionado à instalação de sistemas e periféricos para biometria, correção de erros e disponibilização de kitsbio.		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Correção de erros de biometria		Alta	1 hora
Instalação de sistemas e periféricos para biometria		Planejado	Planejado
Manutenção de kitsbio		Média	6 horas
Solicitação de kitsbio/substituição de periféricos		Planejado	Planejado
Transmissão de arquivos pendentes		Baixa	24 horas

Nome do serviço	Suporte a estações de trabalho e notebooks
Descrição	Serviço relacionado à disponibilização, configuração, suporte e manutenção de estações de trabalho e notebooks, bem como a instalação de aplicativos e utilitários.
Detalhamento	

Tarefa	Prioridade	ANS
Configuração de estação de trabalho/notebook	Média	6 horas
Informações/orientações técnicas	Média	6 horas
Instalação/desinstalação de programas*	Normal	12 horas
Instalação/reinstalação de estação de trabalho/notebook	Normal	12 horas
Manutenção de estação de trabalho/notebook	Planejado	Planejado
Montagem/desmontagem de estação de trabalho	Normal	12 horas
Realocação de equipamento de informática	Baixa	24 horas
Substituição de equipamento defeituoso	Média	6 horas

\* Requer controle de licença de software.

Nome do serviço	Suporte a eventos		
Descrição	Serviço relacionado à preparação de sala de treinamento de informática, disponibilização de sala de videoconferência ou webconferência e montagem de infraestrutura para evento externo.		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Configuração de ambiente de videoconferência ou webconferência		Planejado	Planejado
Montagem de infraestrutura para evento externo		Planejado	Planejado
Preparação de sala de treinamento de informática		Planejado	Planejado

Nome do serviço	Suporte a periféricos		
Descrição	Serviço relacionado à instalação, manutenção e substituição de periféricos (impressoras, scanners etc).		
Detalhamento			
Tarefa		Prioridade	ANS
Disponibilização/devolução de item de informática		Baixa	24 horas
Manutenção de impressoras, scanners etc.		Normal	12 horas
Substituição de impressoras, scanners etc.		Normal	12 horas

### 6.5. Serviços fora do escopo

Trata-se da relação de serviços que não são prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação:

- concessão de acesso a sistemas administrativos. Este serviço é prestado pelos Gestores dos sistemas;
- concessão de acesso a sistemas eleitorais. Este serviço é prestado pelos SEORIS;
- serviço de telefonia VoIP. Este serviço é prestado pela SGS;
- manutenção em equipamentos que não são considerados de informática: Ex: aparelho de fax, scanner de microfilme, projetor etc;
- fornecimento de suprimentos para impressoras, exceto no caso dos equipamentos terceirizados; Este serviço é prestado pela SEGEA.