



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;<br>Acrescentadas novas tarefas;<br>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.

|                        |   |                   |            |
|------------------------|---|-------------------|------------|
| <b>Nome do serviço</b> | Armazenamento de arquivos.  |                   |            |
| <b>Descrição</b>       | Serviço relacionado à utilização do servidor de arquivos para armazenamento de arquivos de uso corporativo. |                   |            |
| <b>Detalhamento</b>    |   |                   |            |
|                        | <b>Tarefa</b>   | <b>Prioridade</b> | <b>ANS</b> |
|                        | 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   |

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Nome do serviço</b> | Concessão de acesso a serviços   |
| <b>Descrição</b>       | 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 |

| <b>Nome do serviço</b>     | Consulta a banco de dados.  |          |
|----------------------------|---|----------|
| <b>Descrição</b>           | 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 |

| <b>Nome do serviço</b>                           | Correio eletrônico (e-mail).   |          |
|--|--|----------|
| <b>Descrição</b>                                 | 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   |

| <b>Nome do serviço</b>                                   | Impressão corporativa.  |        |
|--|---|--------|
| <b>Descrição</b>   | 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 |

| <b>Nome do serviço</b>                        | Rede de dados  |           |
|---|--|-----------|
| <b>Descrição</b>                              | Serviço relacionado ao provimento de rede de dados ( <i>LAN – Local Area Network, WAN – Wide Area Network e wireless</i> ) |           |
| 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 – <i>Virtual Private Network</i> | Planejada  | Planejada |

\* Meta de serviço contratada.

| <b>Nome do serviço</b> | Segurança da informação                                      |     |
|------------------------|--|-----|
| <b>Descrição</b>       | 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 |

| <b>Nome do serviço</b>    | Sistemas administrativos   |          |
|---------------------------|--|----------|
| <b>Descrição</b>          | 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 |

| <b>Nome do serviço</b>   | Sistemas eleitorais  |         |
|--------------------------|--|---------|
| <b>Descrição</b>         | 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 |

| <b>Nome do serviço</b> | Criação ou alteração de Soluções corporativas  |           |
|------------------------|--|-----------|
| <b>Descrição</b>       | Serviço relacionado à criação ou alteração de Soluções corporativas.<br>Pré-requisitos para solicitação:<br>- prévia priorização da solicitação pelo CGTI;<br>- 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 |

| <b>Nome do serviço</b>                              | Suporte à biometria.  |           |
|---|---|-----------|
| <b>Descrição</b>                                    | 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  |

| <b>Nome do serviço</b> | Suporte a estações de trabalho e notebooks  |  |
|------------------------|---|--|
| <b>Descrição</b>       | 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.

| <b>Nome do serviço</b>   | Suporte a eventos  |           |
|--|--|-----------|
| <b>Descrição</b>   | 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 |

| <b>Nome do serviço</b>                            | Suporte a periféricos   |          |
|---|---|----------|
| <b>Descrição</b>                                  | 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.