



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DVTIC



TJAM/DVTIC

PROCEDIMENTO OPERACIONAL – ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL

2018/2020



Histórico de Versões

VERSÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL
1.0	Versão 2018/2020 Procedimento Operacional – Acordo de Nível Operacional de Serviços de TI	Dir. Thiago Facundo



Histórico de Inclusões e Alterações

DATA	INCLUSÃO / ALTERAÇÃO	MODIFICADO POR:
09/09/2019	Modificação do Layout do documento	Humberto F. Junior



Sumário

HISTÓRICO DE VERSÕES.....	2
HISTÓRICO DE INCLUSÕES E ALTERAÇÕES	3
1. OBJETIVOS.....	5
2. CAMPO E APLICAÇÃO DO OLA E PROCESSO DE MANUTENÇÃO	6
3. REFERÊNCIA NORMATIVA.....	6
4. METODOLOGIA DE SUPORTE E SERVIÇO	6
5. PROCESSO DE ESCALONAMENTO.....	10
6. ENTRAR EM CONTATO COM O HELP DESK.....	11



1. OBJETIVOS

Este Acordo de Nível Operacional (OLA) define os serviços oferecidos pela equipe de Tecnologia da Informação e os métodos para entregar estes Serviços a todo o Tribunal de Justiça do Amazonas, aos Fóruns e Comarcas. O Acordo identifica Produtos e Serviços específicos para serem fornecidos pela equipe de Tecnologia da Informação. Define a maneira como estes Produtos e Serviços são entregues e estabelece um padrão de qualidade para ser alcançado através de métricas.

SITES APLICADOS		
Tribunal	Fóruns	Comarcas
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	Arnoldo Peres	60 Comarcas
	Fórum Henoch Reis	
	Fórum Nilton Lins	
	Mário Verçosa	
	Lúcio Fontes	
	Azarias Menescal	
	Infracional	
	Maria da Penha	



2. Campo e Aplicação do OLA e Processo de Manutenção

O Processo de Gerenciamento de Mudanças é o método pelo qual as mudanças propostas são gerenciadas. As mudanças provavelmente resultam de uma ou mais das seguintes áreas:

- Adições, Mudanças e Exclusões de Serviços;
- Aperfeiçoamento das principais medidas de desempenho (incluindo metas e/ou medidas);

As mudanças propostas no Acordo de Nível de Operacional são revisadas e aprovadas pelos responsáveis da TI:

- Diretor de Tecnologia da Informação.
- Coordenador de Tecnologia da Informação.
- Governança de Tecnologia da Informação.

Se nenhuma alteração no OLA for solicitada, o documento será revisado trimestralmente pelos responsáveis da TI listados acima para garantir que o documento seja relevante e preciso.

3. Referência Normativa

Este procedimento é baseado principalmente nas melhores práticas usadas no ITIL v3 como gerenciamento de serviços e entrega de serviços.

4. Metodologia de Suporte e Serviço

A tabela abaixo define os 3 níveis de suporte usados para fornecer serviços de TI em todo o Tribunal de Justiça, aos Fóruns e Comarcas.

Nível	Descrição
1	Help Desk Local / Service Desk
2	Suporte a Sistemas / Suporte a Infraestrutura de TI
3	Fornecedores / Parceiros

4.1. Fluxo de Processo

- O processo é iniciado quando o Help Desk/Service Desk recebe uma requisição de chamado e esta deverá ser registrada na ferramenta GLPI.
- O Especialista de Suporte do Help Desk/Service Desk:
- Valida se o registro do problema e/ou solicitação está documentado e categorizado de maneira concisa.
 - Atribui um nível de prioridade com base no SLA do Site ou na Urgência e Impacto ao negócio.



- Realiza a análise e o diagnóstico do caso, valida se este está catalogado na base de conhecimento e/ou investiga uma solução.
- Resolve o caso, se possível. Se o Especialista de Suporte do Help Desk/Service Desk não puder resolver o caso, ele será enviado para a fila apropriada.
- O Help Desk/Service Desk monitora o progresso do caso conforme detalhado na tabela de notificação padrão.
- Um especialista aceita o caso e assume a propriedade do mesmo após o encerramento, caso este não seja escalado.
- O caso é escalado para o Técnico de Nível 2 se o Técnico de Nível 1 não puder resolver o problema. O Técnico de Nível 2 assume a propriedade permanentemente do caso por meio do encerramento, mesmo se o caso for escalado mais alto.
- O caso é escalado para o Nível 3 se o Técnico de Nível 2 não puder resolver o problema.
- O Fornecedor/Parceiro recebe o chamado do técnico de nível 2 e atua na resolução do problema.
- Cada pessoa que trabalha no caso deve atualizar o caso com informações pertinentes e concisas.
- Após a resolução e validação da solução, o responsável pelo caso encerra o caso e o usuário é notificado pela ferramenta (GLPI) e por E-mail, caso seja necessário por telefone, o suporte do Nível 1 ou Nível 2 irá dar esta assistência.
- A resolução do problema deverá também ser catalogada na base de conhecimento da ferramenta.

4.2. Priorização e Notificação

Para toda requisição de suporte é atribuída uma prioridade para controlar como a requisição é tratada. O SLA é usado como diretriz para atribuir o caso a uma prioridade.

A prioridade atribuída ao caso é a direção para determinar a resposta subsequente e os tempos de solução. O pessoal da TI que atua no caso, deve ser sensível também ao impacto do problema, pois desta forma poderá ser atribuída uma prioridade mais adequada.

- O Help Desk e/ou o Especialista de Suporte da TI devem:
 - Ser sensível ao tempo. Sempre se esforçar para resolver o problema do cliente. Todos devem manter o SLA em mente em todos os momentos.
 - Pedir para o cliente descrever o problema ou solicitação, coletar informações pertinentes do evento monitorado.
 - Avaliar a importância do problema em relação ao Acordo de Nível de Serviço (SLA) para o Tribunal de Justiça e/ou departamento do usuário.
 - Avaliar a gravidade do problema em relação aos negócios do Tribunal de Justiça do Amazonas, aos Fóruns e Comarcas.



4.3. Níveis de Prioridade

A prioridade de um caso determina os requisitos de tempo de resposta e a resolução de uma requisição. O tempo de resposta e a resolução são definidos pelo gerente de TI com base nas necessidades de negócios.

Os cinco níveis de prioridades seguintes são as únicas prioridades que serão usadas em todo o Tribunal de Justiça e Fóruns. A tabela abaixo inclui exemplos para ajudar a ilustrar quando usar cada nível de prioridade. Os exemplos servem como guia; eles não capturam todos os problemas para qualquer nível.

ID	Prioridade	Definição	Exemplos
1	Muito Alto	<ul style="list-style-type: none">Falha de aplicação no servidor, Rede ou Sistemas Críticos que afetam as principais atividades do Tribunal.Impossível processar transações críticas (impacto imediato nas operações do Tribunal).	<ul style="list-style-type: none">WAN Outage – Circuitos primários e secundários indisponíveis, onde o Tribunal de Justiça esteja totalmente off-line.Intranet e Sites corporativos indisponíveis.Sistemas Críticos inoperantes.Problemas na Subestação de Energia / Gerador e Nobreaks de Grande Porte.Problemas com transações Financeiras que impedem o processamento da folha de pagamento.
2	Alto	<ul style="list-style-type: none">Servidor, Rede ou Serviços Críticos com degradação de desempenho significativa, sem nenhuma solução alternativa ou uma função indisponível que é necessária para um processo de negócios secundário.	<ul style="list-style-type: none">Manutenção para evitar perda iminente de Dados ou Hardware.Problemas relacionados a vírus.Link de dados Secundário Indisponível.Manutenção Switches de Redes / Firewall.Instabilidade nos links de Telecom WAN / MAN.
3	Médio	<ul style="list-style-type: none">Servidor, Rede, ou Serviços Críticos com degradação significativa do desempenho, com solução alternativa.Falha no processo de um único usuário.Qualquer problema definido por um SLA de TI Médio.	<ul style="list-style-type: none">E-mail de usuário inativo.O usuário não pode realizar login.Redefinição de Senha exigida.Sessão de Processamento Bloqueada.
4	Baixo	<ul style="list-style-type: none">Solicitações de demandas do dia a dia.Qualquer problema definido por um SLA de TI como baixo.	<ul style="list-style-type: none">Perguntas relacionadas a aplicações ou instalação/atualização de software.Manutenção de servidor não crítico ou não produtivo (peças sobressalentes).Restaurações de Servidor ou arquivo que garantam uma resolução mais rápida do que o programado.
5	Agendado	<ul style="list-style-type: none">Todas as atividades agendadas.Solicitações Especiais.Atividades de Gerenciamento de Mudanças.	<ul style="list-style-type: none">Tempo de inatividade planejado.Criação ou Manutenção de perfil.Restauração de Arquivos.Instalação de Software / Atualizações.Projetos Especiais.Gerenciamento de usuários, adicionar usuário a grupos e etc.

O Coordenador de TI do Site é responsável por:

- Alinhar as metas de respostas e resoluções para cada uma das cinco prioridades envolvendo os responsáveis do Departamento.
- Alinhar periodicamente a prioridade de cada problema com o time de gerenciamento. (por exemplo, SAJ (PG E SG) e PROJUDI são de prioridades MUITO ALTO).



- Comunicar o SLA ao time de Help Desk.

4.4. Processo de Notificação

A tabela abaixo define as atividades e os prazos para cada prioridade. O processo de notificação usa o SLA do site para direcionar as prioridades Média, Baixa e Planejada. Caminhos fixos foram padronizados para prioridades Muito Alta e Alta.

Esclarecer os casos resultantes de solicitações de e-mail deve ser criado dentro de 12 horas do recebimento do e-mail. Questões Muito Altas ou Altas devem sempre ser verbais, mas também devem ser registradas no Help Desk e notificadas por Email.

1 - MUITO ALTO					
Execução	Prazo	Registro	Contato Telefônico	Email	Quem é contatado
Atividade	Dentro de 10 Minutos	X	X		O Help Desk coloca o caso na fila apropriada e chama o ponto de contato, que normalmente está no site.
	Dentro de 10 Minutos	X	X		O nível 2 aceita o caso. Se o Help Desk / Service Desk não confirmar que o Especialista está ciente do caso, o Help Desk / Service Desk irá escalar por meio da lista de contatos do site.
	Depois de 30 minutos	X	X		O Especialista de Suporte Nível 2 atualiza o caso e informa ao Coordenador do Suporte e/ou ao Coordenador de infra e ao Diretor de TI.

2 - ALTO					
Resolução	Pelo Site SLA	X	X	X	TI Resolve o Problema
Atividade	Dentro de 30 Minutos	X			O Help Desk coloca o caso na fila apropriada e chama o ponto de contato, que normalmente está no site.
	Dentro de 30 Minutos	X	X		O nível 2 aceita o caso. Se, após 45 minutos, o HD não confirmar que o Suporte está ciente do caso, o HD irá escalar por meio da lista de pontos de contato do site.
	Depois de 3 Horas	X	X		O Especialista de Suporte Nível 2 atualiza o caso e informa ao Coordenador do Suporte e/ou ao Coordenador de infra e ao Diretor de TI.
	Toda Hora	X	X		O Suporte de Nível 2 atualiza o caso.

3 - MEDIO					
Resolução	Pelo site SLA	X		X	O Suporte Nível 2 resolve o caso.
Atividade	Dentro de 4 horas	X			Help Desk coloca o caso na fila apropriada.
	Pelo Site SLA	X			O Especialista em Suporte Nível 2 aceita o caso e Resolve.
Resolução	Pelo Site SLA	X		X	TI Resolve o problema.

**4 - BAIXO**

Resposta	Dentro de 8 horas	X				Help Desk coloca o caso em uma fila apropriada.
	Pelo Site SLA	X				O Especialista aceita o caso.
Atividade	Pelo Site SLA	X			X	TI Resolve o problema

5 - REQUISIÇÕES PROGRAMADAS

Atividade	Dentro de 8 horas	X				Help Desk coloca o caso em uma fila apropriada.
	Pelo Site SLA	X				O Especialista aceita o caso.
Resolução Sem Nenhuma Data de Vencimento Agendada	Pelo Site SLA	X				TI Resolve o problema.
Resolução Com Data de Vencimento Agendada	Antes da Data e Hora expirarem	X			X	TI Resolve o problema

5. Processo de Escalonamento

Como haverá ocasiões em que a pessoa de contato inicial não poderá ser contatada ou não poderá resolver o problema, o processo de escalamento a seguir será seguido.

Todos os números de contatos serão listados na Lista Global de Contatos de TI. O Coordenador do departamento é responsável por garantir que as informações de contato sejam precisas e atualizadas.

Todo esforço deve ser feito ao contatar uma pessoa antes de escalar o caso. Por exemplo, tente entrar em contato com a pessoa por meio de telefone celular, telefone residencial, Mensagem SMS, Mensagem no WhatsApp. Depois que todos os métodos de contato estiverem esgotados, os seguintes casos serão aplicados a casos de Alta prioridade ou de Muito Alta Prioridade:

1. Entre em contato com o Chefe de Setor da área.
2. Entre em contato com o Coordenador de TI se o Chefe estiver indisponível.
3. Entre em contato com o Diretor de TI se o Coordenador de TI não estiver disponível.
4. Entre em contato com o Secretário Geral se o Diretor de TI não estiver disponível.

A equipe de TI do nível 2 responderá a uma solicitação de assistência em tempo hábil. Até que o caso seja resolvido, espera-se que os membros da equipe de TI de nível 2 atualizem o caso com informações pertinentes e mantenham o solicitante informado sobre o progresso.

Para casos de nível alto, espera-se que a pessoa que está respondendo à chamada trabalhe a chamada para conclusão ininterrupta. Reuniões de equipe e outros eventos não relacionados ao caso não interferirão na capacidade da pessoa de concluir o caso.



6. Entrar em contato com o Help Desk

As seguintes regras aplicam-se a serviços de Help Desk / Service Desk / Suporte a Sistemas de TI / Suporte a Infraestrutura de TI:

- O Help Desk terá pessoa 8 x 5h.
- O horário de funcionamento - 8:00 ~ 16:00h.
- O número de telefone (Plantonista)

Os principais contatos do Help Desk são:

Disponibilidade	Contato	Número de Contato
Primário Segunda - Sexta 8:00 - 14:00h	Help Desk Service Desk	
Secundário Segunda - Sexta 8:00 - 14:00h 24x7 para Alta e Urgente apenas	Chefe de Setor / Coordenador de TI	Consulte o banco de dados Contatos Globais de TI
Gerência Segunda - Sexta 8:00 - 14:00h 24x7 para Alta e Muito Alta apenas	Diretor de TI Site	Consulte o banco de dados Contatos Globais de TI