

Modelo de Acordo de Nível de Serviço <NOME DO PROVEDOR DE SERVIÇO>	
Versão:	Data:
Proprietário:	Resp.:

Versões Anteriores

Versão	Data	Revisão	Autor

Aprovação

(Ao assinar abaixo, o cliente concorda com todos os termos e as condições definidas no presente acordo.)

Cliente	Assinatura	Data

Sumário

1.	Acordo Geral	3
2.	Metas e Objetivos	3
3.	Responsáveis	3
4.	Ambiente do Serviço	4
5.	Revisão Periódica	4
6.	Contrato de Serviço	5
6.1.	Escopo	5
6.2.	Responsabilidades do Cliente	5
6.3.	Responsabilidades do Provedor de Serviços	5
7.	Gerenciamento do Serviço	6
7.1.	Disponibilidade do Serviço	6
7.2.	Medição dos Serviços	6
7.3.	Relatório em nível de Serviço	6
7.4.	Pedidos de Serviços	7
7.5.	Manutenção dos Serviços	7

1. ACORDO GERAL

Este contrato representa um Acordo de Nível de Serviço (ANS) entre o *órgão ou departamento* e os usuários da *instituição* para o fornecimento de serviços de TI necessários para apoiar e sustentar a *instituição*.

O presente acordo permanecerá válido até ser substituído por uma versão revisada com concordância mútua e aprovada pelos interessados.

O presente Acordo, baseado nos serviços, define os parâmetros dos serviços ofertados e como eles são mutuamente compreendidos pelos usuários da UFG. O presente acordo não invalida atuais processos e procedimentos a menos que explicitamente indicado neste documento.

2. METAS E OBJETIVOS

A meta deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar e efetivar os termos constantes no mesmo de maneira que o princípio da economicidade e melhor utilização dos recursos públicos, na área de TI, sejam alcançados

O objetivo deste acordo é a obtenção de mútuo acordo da prestação de serviços de TI entre o Provedor CERCOMP e o Cliente UFG.

Os objetivos deste acordo são os seguintes:

- Prestar serviço de referência, especificando claramente suas responsabilidades e papéis;
- Apresentar uma clara, concisa e mensurável descrição da prestação de serviços ao cliente;
- Listar condições da prestação de serviço efetivo de apoio e entrega.

3. RESPONSÁVEIS

O seguinte Provedor e o Cliente serão usados como base deste acordo e representam os principais intervenientes associados a este ANS:

Provedor de Serviços de TI: *Departamento ou órgão*

Cliente: *Instituição*

As seguintes partes interessadas são responsáveis pela implantação e suporte contínuo do presente acordo:

Stakeholder	Nome	Contato

4. AMBIENTE DE SERVIÇO

As seguintes informações fornecem detalhes sobre os usuários, ferramentas, aplicações e/ou outros componentes apoiadas por este ANS:

Descrição do usuário-base	[Descrição do usuário-base] ex.: usuário externo
Âmbito de aplicações	[Âmbito de aplicações] ex.: versões, módulos
Infraestrutura de Serviços:	[Infraestrutura de Serviços] ex.: rede, segurança
Dependências do ANS:	[Dependências do ANS] ex.: Acordos Nível Operacional (ANOs), Contratos de Apoio (CAs), dependências paralelas ao ANS, etc

5. REVISÃO PERIÓDICA

Este acordo é válido a partir da data efetiva delineada neste documento e é válido até a data da rescisão. Este acordo deverá ser revisto pelo menos uma vez por ano, no entanto, caso haja necessidade de uma revisão durante o período especificado, o atual acordo permanecerá em vigor até a conclusão da revisão.

O Gerente de Negócios é responsável por facilitar as revisões regulares do presente documento. O conteúdo deste documento pode ser alterado conforme necessário, desde que o mútuo acordo seja obtido e à partir do primeiro comunicado a todos os interessados e partes afetadas. O proprietário do

documento vai incorporar todas as revisões anteriores e obter os acordos mútuos e/ou aprovações necessárias.

Gerente de Negócios: [nome do gerente]

Periodicidade da revisão: [periodicidade]

Data prevista para revisão: [data prevista]

Este acordo será enviado para os seguintes locais e estará acessível a todas as partes interessadas:

Local do Documento: [Local do ANS]

6. CONTRATO DE SERVIÇO

Os parâmetros que se seguem detalhados nesta seção do contrato de serviço são da responsabilidade do prestador do serviço, no apoio contínuo do presente acordo.

6.1. Escopo

Os seguintes serviços são compostos pelo presente acordo:

Referência	Descrição do Serviço
Ref_01	Descrição resumida do que é oferecido no serviço Ref_01
Ref_02	Descrição resumida do que é oferecido no serviço Ref_02

6.2. Responsabilidades do Cliente

As responsabilidades e/ou requisitos dos clientes em apoio ao presente acordo incluem:

- A adesão relacionada com políticas, processos e procedimentos descritos nos regamentos da UFG;
- Adequação com incidentes/requisições e/ou solicitar priorização como descrito anteriormente e/ou em cooperação com prestadores de serviços;
- Fornecer, no sistema de ordens de serviço, as informações necessárias nas solicitações de incidentes/requisições referente ao escopo dos serviços oferecidos pelo prestador de serviços;
- Razoável disponibilidade do cliente ou representante(s) no auxílio à resolução de um incidente ou pedido de serviço relacionado.

6.3. Responsabilidades do Provedor de Serviços

As responsabilidades do Provedor de Serviços e/ou requisitos em apoio ao presente acordo incluem:

- Reuniões devidamente associadas à resposta de requisições relacionados com serviços;
- Geração de relatórios trimestrais sobre os níveis de serviço para o cliente;
- Formação exigida de pessoal em serviço, com instrumentos de apoio adequados;
- Registrar todas as horas providas de recursos associados a serviços e prestados para a revisão pelo Cliente;
- Devida notificação ao Cliente das manutenções programadas;
- Facilitação de apoio ao serviço de todas as atividades que envolvam incidente, problema, mudança, liberação de configuração e gerenciamento.

7. GERENCIAMENTO DO SERVIÇO

A função do Gerenciamento do Serviço é torná-lo eficaz pelo resultado consistente da manutenção dos níveis de serviço. As seções a seguir fornecem informações relevantes sobre a disponibilidade, acompanhamento, avaliação e comunicação dos serviços.

7.1. Disponibilidade do serviço

Os serviços abrangidos pelo presente acordo, possuem as seguintes coberturas específicas:

- 8 horas por dia, 5 dias por semana, 261 dia por ano, salvo feriados nacionais, regionais e municipais.

7.2. Medição dos serviços

As seguintes medições serão criadas e mantidas pelo prestador do serviço a garantir a melhor prestação de serviço ao cliente:

Medição	Definição	Alvo
---------	-----------	------

Serviço X Disponibilidade	Percentagem de tempo que algum serviço está disponível fora da janela de manutenção.	95.5%
Serviço x Incidentes	Quantitativo de incidentes que geraram indisponibilidade do serviço fora da janela de manutenção.	0

7.3. Relatório em nível de serviço

O fornecedor de serviços irá oferecer ao Cliente os seguintes relatórios sobre a periodicidade indicada:

Nome do Relatório	Intervalo	A quem se destina	Responsável
Relatório de disponibilidade do Serviço	Quinzenal	Escritório de Gestão	Escritório de Gestão
Relatório de Incidentes	Semanal	Escritório de Gestão	Escritório de Gestão
Relatório de chamados atendidos	Mensal	Escritório de Gestão	Escritório de Gestão

7.4. Pedido de Serviços

Em apoio aos serviços descritos no presente acordo, o prestador de serviços irá responder aos incidentes/requisições relacionados ao serviço e/ou pedidos apresentados pelo Cliente, dentro dos seguintes prazos estabelecidos:

- Duas (2) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como críticas;
- Três (3) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como alta prioridade;
- Quatro (4) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como prioridade média;
- Oito (8) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como baixa prioridade;

- Vinte e quatro (24) horas (durante o horário comercial) para uma solicitação de serviço geral.

7.5. Manutenção de Serviços

Todos os serviços e/ou componentes relacionados com regularidade, exigem manutenção programada (“Janela de Manutenção”), afim de satisfazer níveis de serviço estabelecidos. Estas atividades vão tornar sistemas e/ou aplicações indisponíveis para a interação entre os utilizadores normais nos seguintes quesitos:

- As manutenções serão comunicadas com a antecedência mínima de 72 horas;
- As janelas de manutenção não irão ultrapassar 8 horas de indisponibilidade;