	Poder Judiciário Justiça do Trabalho TRT - 11ª Região (AM/RR)	Acordo de Nível de Serviço
---	--	-----------------------------------

Acordos de Nível de Serviço

(SLA)

<i>Serviço</i>	<i>Serviço de Impressão em Rede</i>
<i>Abrangência</i>	<i>Interna (Sede do Tribunal)</i>
<i>Área de Negócio</i>	<i>Infraestrutura da SETI</i>
<i>Cliente</i>	<i>Usuários da Sede</i>
<i>Versão do documento</i>	<i>1.0</i>
<i>Data</i>	<i>18/09/2010</i>
<i>Localização no repositório</i>	<i>H:\19 - Governança\Producao\DS - Entrega e Suporte\SLA\Infraestrutura</i>

Domínio de Controle:	Processo de TI:	1
Entregar e Suportar	DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços	


Histórico de Revisão do Documento

<i>Data</i>	<i>Autor</i>	<i>Revisão</i>	<i>Descrição</i>
18/09/2010	André Fabiano Santos. Pereira	1.0	Criação

Aprovações

<i>Data</i>	<i>Nome</i>	<i>Título</i>	<i>Assinatura</i>

Domínio de Controle:	Processo de TI:	2
Entregar e Suportar	DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços	

	Poder Judiciário Justiça do Trabalho TRT - 11ª Região (AM/RR)	Acordo de Nível de Serviço
---	--	-----------------------------------

1 Identificação do Serviço

1.1 Público Alvo

Servidores lotados na sede da Justiça do Trabalho da 11ª Região.

1.2 Finalidade

Prover estrutura de impressão de documentos aos servidores da Justiça do Trabalho da 11ª região.

1.3 Envolvidos

Consulte o Apêndice A para obter detalhes adicionais de contato.

2 Escopo do Serviço

2.1 Descrição do Serviço

O serviço de impressão em rede envolve toda a infraestrutura de TIC disponibilizada aos servidores do TRT da 11ª Região para impressão e reprodução de documentos, tais como: impressoras laser, impressoras jato de tinta, *plotters*, scanners, etc .

Domínio de Controle:	Processo de TI:	3
Entregar e Suportar	DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços	

2.2 Tempo de Serviço Acordado

O Serviço de impressão de documentos no âmbito interno à rede do TRT11 (rede 10.11.0.0) será oferecido aos clientes de segunda a sexta das 07h00min às 19h00min e aos sábados, de 07h00min às 13h00min, excluindo-se os feriados.

	00:00	01:00	03:00	05:00	07:00	09:00	11:00	13:00	15:00	17:00	19:00	21:00	23:00
DOM													
SEG													
TER													
QUA													
QUI													
SEX													
SÁB													

2.3 Expectativas de entrega do serviço (Disponibilidade)

Durante um ano, o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 13 horas (99,64% de disponibilidade)

2.3.1 Paradas planejadas

Do total de horas de indisponibilidade, as paradas planejadas não poderão totalizar menos do que 6,5 horas(50% do total das paradas)

2.3.2 Paradas não planejadas

Do total de horas de indisponibilidade, as paradas não planejadas não poderão totalizar mais do que 6,5 horas(50% do total das paradas)

2.4 Tempo médio para restauração de serviço (TMRS)

O TMRS é medido do momento em que o Item de Configuração ou Serviços de TI falhou até quando ele estiver completamente restaurado e executando sua funcionalidade normal.

O TMRS deverá ser revisado periodicamente sempre com a participação dos responsáveis pelo serviço e representantes dos interessados.

O tempo médio para restauração do serviço será de 4 horas.

TMRS (MTRS) = 4 horas

Domínio de Controle:	Processo de TI:	4
Entregar e Suportar	DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços	

2.5 Janelas de Manutenção

As janelas de manutenção são uma grade de horários acordados e periódicos onde as alterações ou liberações são implantadas com o mínimo de impacto nos serviços, visando atuar de uma forma mais eficiente na diminuição do tempo de indisponibilidade (*downtime*) não programado.

	Horário das Janelas de Manutenção	
	Segunda a Sexta	Sábados, Domingos e Feriados
Início	15h30min	09h00min
Fim	22h30min	18h00min

Nota: Toda vez que a janela de manutenção for ser utilizada, todos os clientes do serviço deverão ser avisados previamente, inclusive do horário de início da indisponibilidade e das estimativas otimista e pessimista (que pode ser igual ao tempo total da janela) do *downtime*.

2.6 Performance

A estrutura de TIC montada para impressão de documentos será sempre aquela suficiente para atender a demanda gerada pelos usuários, com qualidade e velocidade adequadas.

Domínio de Controle:	Processo de TI:	5
Entregar e Suportar	DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços	

2.7 Mapa da arquitetura do serviço

O mapa a seguir demonstra a arquitetura de serviço baseada nos serviços subjacentes providos por funções ou fornecedores de TI internos e gerenciados por acordos de nível operacional (OLA) não vistos pelos usuários da TI mas, indiretamente, impactantes na realização dos objetivos dos SLA's.

2.7.1 Itens de Configuração da arquitetura do serviço

Rede Interna	Ambiente físico: energia, rack, cabeamento, refrigeração
	Rede essencial: dns, dhcp, Active Directory, spooler
	Ativos de conectividade local: switches borda/núcleo

Domínio de Controle:	Processo de TI:	6
Entregar e Suportar	DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços	

2.8 Quadro Geral de Expectativas de Entrega do Serviço

Item – Impressão(Sede)		(%)	Horas
Disponibilidade Anual Total		99,64	3.623
Indisponibilidade Anual Total	Tempo Total de Parada	0,32	13,00
	Paradas Planejadas	0,16	6,50
	Paradas não Planejadas	0,16	6,50
Tempo Médio para Restaurar Serviço		-	4,00

Domínio de Controle:	Processo de TI:	7
Entregar e Suportar	DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços	

Appendix A. Informações de Contato

Nome	Papel	Telefone do Escritório	Telefone Móvel
Vicente Tino	Diretor de TI	3621.7204	8808.8808
Jean Rebouças	Gerente de Infraestrutura	3621.7204	8113.5863
Eduardo de Souza	Analista de TI	3621.7204	9216.3380

Appendix B. Definições

Termo	Definição
OLA	Operational Level Agreement (Acordos de Nível operacional)
SLA	Service Level Agreement (Acordos de Nível de Serviço)
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
POP	Post Office Protocol
MTTR	Mean Time To Recovery
HTMC	Horas Totais de Manutenções Corretivas
NTMC	Número Total de Manutenções Corretivas

Domínio de Controle:	Processo de TI:	8
Entregar e Suportar	DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços	