



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
Diretoria de Informática



ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

Versão:	1.0
Título:	Acordo de Nível de Serviço - SLA
Responsável:	Diretoria de Informática
Elaboração:	Gustavo Rodolfo Grosch
Data de Elaboração:	31.08.2022
Revisão:	Alfred Forster Junior Carlos José Viana Fábio Augusto de Souza Seabra Felipe de Matos Ribeiro Henrique André da Silva Jeferson Henrique B. Silva Sidney Gomes Alves
Data de Revisão:	12.09.2022

I - OBJETIVO

Estabelecer prazos e condições para atendimento de chamados na área de TI.

II- APLICAÇÃO

Toda Comunidade Acadêmica da UEMS.

III- DEFINIÇÃO

- a) Chamados abertos juntos ao *Help desk* terão seu primeiro atendimento e/ou encaminhamento ao setor responsável em até 2 (dois) dias úteis;
- b) As demandas solucionadas pelo próprio *Help desk* tem prazo de até 5 (cinco) dias úteis para solução;
- c) O usuário que necessitar de atendimento deverá obrigatoriamente abrir chamado pelo *Help desk* no sistema IntraUEMS ou através do e-mail informatica@uems.br. Em casos excepcionais, o atendimento por telefone pode gerar um chamado, de acordo com o critério adotado pelo atendente.
- d) A ordem cronológica e prioridade dos atendimentos em andamento deverão ser respeitadas, de acordo com o SLA acordado.
- e) Somente em casos relevantes, como de expiração de prazo processual, que os chamados serão considerados de extrema urgência; para isso, deverão ter sua justificativa descrita pelo solicitante, sendo analisada, confirmada e comentada pelo analista responsável, para justificar a necessidade de atender o chamado em detrimento da ordem cronológica gerada pelo sistema;
- f) Será enviado, no e-mail do solicitante, informações contendo o número do chamado, o link público para acompanhar a solicitação e orientações gerais;
- g) O usuário também poderá acompanhar passo a passo o andamento do seu chamado, sendo possível a qualquer momento interagir através do e-mail, com a equipe responsável por seu atendimento.

IV- REGRAS DE ATENDIMENTO

- a) Todos os chamados referentes a demandas de TI devem estar cadastrados no *Help desk*, independente do perfil, cargo ou função do usuário.
- b) Sempre que possível, o chamado deverá ser aberto com o e-mail institucional privativo do usuário. Nos casos de solicitação de senha e permissões de acesso este requisito se torna obrigatório.
- c) O chamado deverá ser aberto com o e-mail secundário cadastrado no SGRH da UEMS quando a finalidade for a recuperação de senha do e-mail institucional pessoal do servidor.
- d) A solicitação de permissão de acesso aos recursos de setores deve ser feito através do e-mail institucional do chefe do setor;

e) Caso a solicitação do usuário esteja incompleta na abertura do chamado, o prazo para atendimento se iniciará a partir do momento em que todas as informações necessárias forem inseridas no sistema pelo próprio usuário;

f) Após ser resolvido, o chamado será encerrado em, no mínimo, 3 (três) dias úteis;

g) Um chamado encerrado só será reaberto de acordo com a análise da situação, realizada pela equipe que o solucionou. Caso o problema não tenha sido resolvido, por padrão, o solicitante deverá abrir um novo chamado.

h) No caso de chamados que dependam de intervenção no banco de dados, o prazo pode ser alterado de acordo com o nível de complexidade;

i) Na ocorrência de algum problema em que o chamado não possa ser atendido nos prazos estabelecidos (SLA), o solicitante será informado por e-mail com as devidas alterações de status do seu chamado e com a definição do novo prazo para atendimento;

j) Para chamados definidos no SLA como “Urgente”, o atendimento será de acordo com a ordem cronológica dentro das mesmas classificações;

k) Para agilizar os procedimentos operacionais de Suporte Técnico, fica estabelecido que a Central de Help desk está autorizada a realizar atendimento remoto.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTOS

A escala de prioridades de atendimento se dará da seguinte forma:

a) Problemas que afetem o cumprimento de prazos processuais;

b) Problemas que afetem prazos de um setor específico (processos, prazos processuais, pauta de sessões, publicações no diário oficial, dentre outros);

c) Problemas que afetem apenas um usuário — (ex. perfil de acesso ao sistema).

O analista que realizar atendimento sem que haja chamado aberto no *Help desk*, será advertido verbalmente na primeira vez e por escrito, quando reincidir, dentro do prazo de 60 (sessenta) dias úteis.

ENCERRAMENTO DE CHAMADOS

O chamado será encerrado pelo Help desk nos seguintes casos:

a) Atendimento realizado com sucesso pelo analista;

b) Encerramento com o envio de e-mail para o demandante, exceto aqueles que necessitem de testes no ambiente do usuário;

c) Quando for necessária a resposta do usuário e o mesmo não interagir com o analista, após 2 tentativas realizadas com intervalo mínimo de 3 dias. Neste caso, um novo chamado deverá ser aberto e entrará novamente na fila de atendimento;

d) Quando o usuário se recusar a ser atendido durante o horário de disponibilidade do analista;

e) Quando houver chamado em duplicidade, prevalecendo o mais antigo;

f) Na impossibilidade de resolução por falta de recursos ou de mão de obra, o chamado poderá ser encerrado acompanhado de uma justificativa ao solicitante.

Em todos os casos de encerramento será enviado e-mail de notificação ao usuário.

TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS

Os prazos do SLA, serão contabilizados nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, dentro do horário de expediente da UEMS.

DESCRIÇÃO DA SOLICITAÇÃO	DIAS ÚTEIS
Consultoria	10
Atendimento Help desk - Senhas	2
Atendimento Help desk - Permissão de acesso	2
Atendimento Help desk - Criação de e-mail	3
Atendimento Help desk - Criação de evento	2
Sistemas - Nova funcionalidade	20
Sistemas - Manutenção evolutiva	15
Sistemas - Manutenção corretiva	10
Sistemas - Treinamento e suporte	5
Suporte - Manutenção	5
Suporte - Instalação	5
Suporte - Manuais, tutoriais e Wiki	10
Servidores - E-mail	5
Servidores - Suporte e consultoria	5
Servidores - Manutenção evolutiva	20
Servidores - Manutenção corretiva	20
Servidores - Implementação de novas atividades	30
Redes - Cabeamento estruturado	Dependente de orçamento/30
Redes - Rede lógica	15
Redes - Firewall	2
Redes - Projeto de rede	15
Redes - Manuais, tutoriais e Wiki	5

Em relação às demandas relacionadas ao Desenvolvimento de Software, os prazos poderão ser alterados, conforme especificado nos respectivos projetos de sistema, em comum acordo com as entidades solicitantes.

O serviço de cabeamento estruturado é dependente de um projeto de rede. Após a avaliação inicial, o projeto é criado contendo, lista de materiais, descritivo do serviço, custos e tempo de execução. Como a Diretoria de Informática não dispõe de recursos próprios, os custos, financeiros, do projeto ficarão a cargo do solicitante, devendo este através da gerência, pró-reitoria, diretoria ou órgão superior, obter os recursos necessários para andamento do projeto.