

Dados do Serviço:

Nome do Serviço: Portal de Serviços dos de Acompanhamento de Entrega e Encomenda

Descrição do Serviço: Portal de Serviços dos de Acompanhamento de Entrega e Encomenda permite acessar diversos serviços on line

Fator de Risco: (*Rating de Risco: Pxl*) risco baixo (*probabilidade de ocorrência x impacto financeiro*)

Nome do Responsável pelo Serviço (dono do serviço): **Raimundo Donato**

Área(s) Responsável(eis) pelo Serviço: TI

Dados do cliente:

Nome(s) do Cliente(s): Maria José e Jorge José

Área(s) Cliente(s) pelo Serviço: Comercial e Encomendas

Objetivo do ANS:

Manter o nível de qualidade dos serviços “on line” do Portal de Serviços dos de Acompanhamento de Entrega e Encomenda
(*definir o escopo*)(*não colocar “garantir” pois ANS não garante, somente explicita o cenário*)

Mensuração da Qualidade do Serviços:

Meta: Disponibilidade de 100,00%

Principal Indicador (res): (*pelo menos 1 indicador chave*) disponibilidade dos serviços

Métrica: (*variáveis do meu indicador, opcional*) ex. quantidade de acessos simultâneos, quantidade de pessoas que não conseguiram fazer acesso, etc.

Tolerância: (*importante!*) de 100,00%

Nível de Qualidade do Serviço

Mensuração	Descrição	Objetivo de Performance	Peso (<i>indica a relevância da métrica</i>)
Disponibilidade	% de tempo que serviço está disponibilidade para uso	100% no horário comercial	7
Performance	Tempo de resposta	14 seg para a 1ª página	3

--	--	--	--

Exceções

(Descreve as exceções onde as mensurações de performance não são válidas)

Sinistros e interdições do data center.

Revisão:

Revisões Planejadas:

Periodicidade de Revisão: Trimestral

Data da última revisão: 01/12/2011

Penalidades:

Descrição das Penalidades: notificação na meta de desempenho do departamento. *(não colocar pessoas e sim departamentos/áreas envolvidas)*

Monitoramento:

Nome do Responsável pelo Monitoramento: Mauro José

Área(s) Responsável(eis) pelo Monitoramento: DTI

Periodicidade do monitoramento: *(Contínuo, Diário, Semanal, ad-hoc ...)* contínua

Relatório:

Nome do Relatórios	Objetivo e Descrição do Relatório	Periodicidade	Quem deve receber
Relatório de Disponibilidade	Relatar a disponibilidade dos serviços.	Mensal	Cliente
Relatório de Performance	Relatar a performance dos serviços	Mensal	Cliente

Melhoria Contínua/Ação Corretiva:

Nome(s) do Responsável(eis): Equipe de melhoria contínua e/ou pessoas

Área(s) Responsável(eis): TI

Acordo de Nível Operacional:

Área/Departamento	Nome do Responsável pela ANO	Operação/Serviço
Infra-estrutura de tecnologia	Mauro	Infra-estrutura do portal de serviços
Rede	Vanderlei Nogueira	Infra-estrutura de rede do portal de serviços
...		

Contrato de Apoio:

Nome do Fornecedor	Nome do Responsável pela CA	Operação/Serviço
GoodLink	Reinaldo Reys	Links de rede
...		

Observações:

Anexos: *(base histórica para contextualizar o documento)*

Assinaturas: