

Anexo VI- MODELO PARA ENTREGA DE SERVIÇOS

| PROCESSOS | ATIVIDADES MACRO | ARTEFATOS | RESULTADOS ESPERADOS |
|-----------------------------------|---|--|--|
| Gerenciamento de Nível de Serviço | Implantação do Processo | Documento Descritivo do Processo | A documentação deverá incluir os objetivos e benefícios do processo, fluxos de trabalho e atividades detalhadas, papéis e responsabilidades (matriz RACI), indicadores de performance (KPI), relatórios, fatores críticos de sucesso, glossário, etc. |
| | | Acordo de Nível de Serviço | O documento precisa conter a descrição do serviço, o atributos e elementos funcionais, disponibilidade desejada, agenda de paradas planejadas, indicadores de prazo de atendimento de solicitação de serviços e recuperação de falhas, capacidade do serviço e responsabilidades a entre as partes envolvidas. |
| | Gerenciamento do Processo | Relatório Mensal de Serviços | A documentação deverá conter evidência do acompanhamento mensal do nível de serviço acordado com cliente. |
| Gerenciamento de Incidentes | Implantação do Processo | Documento Descritivo do Processo | A documentação deverá incluir os objetivos e benefícios do processo, fluxos de trabalho e atividades detalhadas, papéis e responsabilidades (matriz RACI), indicadores de performance (KPI), relatórios, fatores críticos de sucesso, glossário, etc. |
| | | Procedimentos de Atuação de Incidentes Graves | O documento precisa conter o plano de comunicação, pré-requisitos, plano de reestabelecimento, testes pós-recuperação, retorno de serviço a condição original e rotina de contingência |
| | Capacitação do Processo | Treinamento do processo | Evidência de realização de treinamentos de capacitação do processo |
| | Gerenciamento do Processo | Relatório Mensal de Serviços | O relatório deverá conter o acompanhamento mensal de incidentes, contendo no mínimo a sumarização o nível de serviço contratado. |
| Cumprimento de Requisição | Implantação do Processo | Documento Descritivo do Processo | A documentação deverá incluir os objetivos e benefícios do processo, fluxos de trabalho e atividades detalhadas, papéis e responsabilidades (matriz RACI), indicadores de performance (KPI), relatórios, fatores críticos de sucesso, glossário, etc. |
| | Capacitação do Processo | Treinamento do processo | Evidência de realização de treinamentos de capacitação do processo |
| | Gerenciamento do Processo | Relatório Mensal de Serviços | O relatório deverá conter o acompanhamento mensal de requisições. |
| Gerenciamento de Problemas | Implantação do Processo | Documento Descritivo do Processo | A documentação deverá incluir os objetivos e benefícios do processo, fluxos de trabalho e atividades detalhadas, papéis e responsabilidades (matriz RACI), indicadores de performance (KPI), relatórios, fatores críticos de sucesso, glossário, etc. |
| | | Procedimentos de condução de análise de causa raiz | O documento precisa conter evidência de utilização de ferramentas de condução para investigação de causa raiz |
| | Capacitação do Processo | Treinamento do processo | Evidência de realização de treinamentos de capacitação do processo |
| | Gerenciamento do Processo | Relatório Mensal de Serviços | O relatório deverá evidenciar o acompanhamento mensal dos problemas contendo apuração da quantidade e informações do desempenho do processo, como nível de serviço, etc. |
| Gerenciamento de Mudança | Implantação do Processo | Documento Descritivo do Processo | A documentação deverá incluir os objetivos e benefícios do processo, fluxos de trabalho e atividades detalhadas, papéis e responsabilidades (matriz RACI), indicadores de performance (KPI), relatórios, fatores críticos de sucesso, glossário, etc. |
| | | Composição e realização de Comitê de Mudança | Evidência de realização e condução de reunião de Comitê Consultivo de Mudança Normal/Emergencial |
| | Capacitação do Processo | Treinamento do processo | Evidência de realização de treinamentos de capacitação do processo |
| | Gerenciamento do Processo | Relatório Mensal de Serviços | O relatório deverá evidenciar o acompanhamento mensal de mudanças contendo apuração da quantidade e informações do desempenho do processo, como nível de serviço, etc. |
| Melhoria Continuada do Serviço | Aplicação do Ciclo de Melhoria Continuada | Ciclo de Deming (PDCA) | Evidência de realização de melhoria continuada e aplicação de recomendações / planos de ação |