

## CATÁLOGO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TI

Serviços definidos como essenciais pelo Comitê de Governança de TI - CGovTI

Serviços Judiciais	Peso	ANS	Serviços Administrativos	Peso	ANS	Serviços Técnicos	Peso	ANS
PJE 1G	5.00	99.90%	ADM Eletrônico	5.00	99.50%	Active Directory	5.00	99.90%
PJE 2G	5.00	99.90%	Central de Compras - SGC	5.00	99.50%	Barramento de Serviços	5.00	99.90%
Custas Online	5.00	99.90%	Portal do TJPB / Intranet	5.00	99.50%	TJSEG / CAS	5.00	99.90%
PJE CGJ	4.00	99.50%	Selo Digital	5.00	99.50%	E-mail institucional / Webmail	5.00	99.00%
Sistemas STI	4.00	99.50%	Recursos Humanos	5.00	99.50%	VPN	4.00	99.00%
DigitalizaPJE	4.00	99.50%	RGP Frequência	4.00	99.00%	Links de Internet*		
Diário da Justiça Eletrônico	3.00	99.00%	OTRS DIADM	3.00	99.00%	Manutenção de Equipamentos**		
Consulta Processual Online	3.00	99.00%	OTRS DITEC	3.00	99.00%			
CEMAN-e	3.00	99.00%	Malote Digital	3.00	99.00%			
			WebCartório	3.00	99.00%			

99,9% = 45 minutos de indisponibilidade / 99,5% = 3h e 15 minutos de indisponibilidade / 99,0% = 7h e 30 minutos de indisponibilidade. Considerando mês de 31 dias.

**Acordo de Nível de Serviço - ANS de Disponibilidade**, considera se o sistema está acessível, o mapeamento de testes de navegação no sistema/serviço essencial definido e o tempo de resposta alcançado. O percentual de disponibilidade será calculado de forma automática através de ferramentas de monitoramento de rede na frequência de 24h por 7 dias, periodicidade mensal. Não serão consideradas indisponibilidades oriundas de manutenção preventiva, lançamento de novas versões ou interrupções programadas.

Disponibilidade dos **Links de Internet\*** estão definidos em contrato celebrado com o provedor do serviço da seguinte forma:

Comarca	ANS	
De 3ª Entrância e Sedes de Circunscrição (24x7)	99.40%	ANS estabelecido no Edital de Licitação nº 010/2019
Demais Localidades (período de 7 as 19h)	99.10%	
Link dedicado da Sede do TJPB, Foruns da Região Metropolitana da Capital e da Comarca de Campina Grande	99.70%	ANS estabelecido no Edital de Licitação nº 006/2017

O ANS do Serviço de **Manutenção de Equipamentos\*\*** será definido no Catálogo de Serviços de TI e corresponderá ao indicador relativo ao tempo de atendimento ao usuário de TI.

Para o cumprimento do Ato da Presidência nº 69/2019, que instituiu o **serviço de suporte extraordinário de TI em regime de plantão**, os serviços essenciais considerados serão os de **classificação 5**. Podendo os de classificação 4 e 3 serem cobertos pelo plantão da TI no caso de eventual e específica demanda de urgência a ser avaliada pelo Diretor de Tecnologia da Informação.