**ANEXO A - Especificação Técnica dos Serviços**

1. **OBJETO**
   1. Registro de preço para contratação de serviços técnicos especializados para atendimento aos usuários (remoto e presencial), serviços técnicos para sustentação dos recursos e processos de tecnologia da informação e comunicações (TIC) e serviços técnicos para suportar as demandas eventuais ou programadas, em todas as unidades da CODEVASF, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.
2. **CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO**
   1. Os serviços a serem executados são classiﬁcados em dos 2 (dois) tipos: “SUSTENTAÇÃO” e/ou “SUPORTE”, conforme descrição abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPOS DE SERVIÇO** | |
| **TIPO** | **DESCRIÇÃO** |
| **SUSTENTAÇÃO** | Serviços com a execução de tarefas ou atividades periódicas previamente definidas para execução, como os serviços de atendimento (remoto e presencial) aos usuários e os serviços de sustentação técnica da Infraestrutura, documentação, processos e qualidade, contemplados nas Ilhas de sustentação dos serviços. Englobam atividades intrínsecas a continuidade e disponibilidade dos ambientes e serviços, mantendo a característica proativa na prestação dos serviços, com execução continuada (mensal). |
| **SUPORTE**  **(DEMANDA EVENTUAL)** | Serviços com a execução de demanda(s) eventual(is) entre tarefa(s) e atividade(s) específicas, previamente identificadas no Catálogo de Serviços, que poderão ser requisitadas a qualquer tempo, com característica de execução de uma determinada demanda de forma eventual, programada e/ou emergencial que, por sua natureza, devam ser realizadas em dia não útil ou fora do horário de expediente normal das Ilhas de Sustentação, cujos conhecimentos técnico sejam necessários para sua realização. |

1. **Serviços de Sustentação**
   1. Os serviços de sustentação são classificados como:
      1. Sustentação do Serviço de Atendimento Remoto aos Usuários de TI – 1º Nível
      2. Sustentação do Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários de TI – 2º Nível
      3. Sustentação do Serviço de Videoconferência
      4. Sustentação do Serviço de Infraestrutura de TI – 3º Nível
   2. Dada a variação na complexidade dos serviços de “sustentação” previstos e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento e as possíveis demandas da CODEVASF, foram considerados 4 (quatro) níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Média e Alta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Grau de Complexidade** | **Descrição dos Serviços** | **Peso** |
| Baixa | Sustentação do Serviço de Atendimento Remoto aos Usuários de TI – 1º Nível | 1 |
| Intermediária | Sustentação do Serviço de Videoconferência; | 2 |
| Média | Sustentação do Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários de TI – 2º Nível. | 3 |
| Alta | Sustentação do Serviço de Infraestrutura de TI – 3º Nível. | 5 |

**Tabela de Complexidade do Serviço de Sustentação**

* 1. **Sustentação do Serviço de Atendimento Remoto aos Usuários de TI – 1º Nível** 
     1. São serviços providos por uma Central de Serviços de forma remota, para efetuar o recebimento receptivo por meio de ligações telefônicas, chats, e-mails ou pela ferramenta de gestão de serviços para resolução de incidentes e requisições.
     2. As localidades referentes aos Escritórios de Apoio Técnico não terão os serviços de recebimento receptivo realizado por meio de ligações telefônicas.
     3. O atendimento no 1º nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades previstas a seguir:
        1. Atuar como ponto primário de contato entre o usuário e os provedores internos de serviços de TI da CODEVASF;
        2. Analisar, classificar, priorizar e solucionar os chamados (requisições de serviços e incidentes, etc.), com auxílio de consultas à base de conhecimento;
        3. Finalizar as requisições/chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para geração das estatísticas de atendimento;
        4. Encaminhar quando necessário o atendimento para a Sustentação do Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários de TI – 2º Nível ou demais provedores internos de serviços de TI, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, informando o motivo do escalonamento;
        5. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de requisições/chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe ou provedor de serviço interno ou externo;
        6. Registrar no sistema de Gestão de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;
        7. Correlacionar chamados abertos com outros chamados, problemas ou mudanças que tenham o mesmo padrão, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
        8. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CODEVASF e seu uso;
        9. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
        10. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI para consolidação e envio ao Fiscal do Contrato.
     4. Os serviços utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas respostas e procedimentos de resolução de incidentes ou falhas de sistemas e equipamentos. A base de conhecimento possibilita a padronização dos serviços, aumenta a disponibilidade dos serviços aos usuários, agiliza a resolução de incidentes e falhas, dentre outros benefícios mensuráveis. Esta base deverá concentrar os procedimentos padrão de resolução de incidentes e problemas, bem como estar integrada ao sistema de gestão da central. Deve, ainda, possibilitar a pesquisa por resoluções semelhantes, ocorridas anteriormente, possibilitando a efetiva gestão do conhecimento pela Central de Serviços
     5. A Central de Serviços deverá ser implantada nas dependências da CONTRATADA, neste contexto sendo responsável pela disponibilização de todos os recursos necessários ao seu pleno funcionamento.
     6. A Central de Serviços deverá estar preparada para o atendimento receptivo (recebimento de ligações e demandas pelo sistema da central de serviços) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).
     7. A implantação e operacionalização da Central de Serviços deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego[[1]](#footnote-1) e Recomendação técnica DSST número 1/2005[[2]](#footnote-2) – segurança e saúde nas atividades de tele atendimento.
     8. A Central de Serviços deverá ter processos de atendimento em conformidade com o código de ética PROBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação – Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing)
     9. O acesso remoto para o atendimento aos usuários deve ser realizado por meio de uma Virtual Private Network - VPN, a ser implementada entre a Central de Serviços e a rede da CODEVASF.
     10. Sempre que achar necessário a CONTRATANTE poderá fazer diligências nas instalações da CONTRATADA, sem agendamento de data, para verificar se estão sendo cumpridas as exigências mínimas do ambiente e as condições operacionais da Central de Serviços.
     11. A mensuração dos serviços de sustentação de atendimento remoto aos usuários de TI (1º Nível) será efetuada por Unidade de Serviços Técnicos (USTs), mensalmente, conforme fórmula abaixo:

**Cálculo Quantidade de UST = QET \* D \* C**

**Sendo**:

* **Quantidade de Estação de Trabalho (QET)** = Quantidade de estações de trabalho ativas na rede corporativa local;

**Observação:** De forma a garantir a exequibilidade dos serviços em todas as unidades da CODEVASF a Quantidade de Estação de Trabalho será um número múltiplo de 50 (cinquenta) à título de cálculo, sempre arredondado para o múltiplo superior. Por exemplo: 50, 100,150...2000, 2050 etc.

* **Disponibilidade (D)** = Representa o peso da disponibilidade da Central de Atendimento a serviço da CONTRATANTE (horas no mês), sendo definido em razão do regime de atendimento desejado pelo órgão, conforme Tabela de Referência para o Peso de Disponibilidade.

Por exemplo: 10 horas x 5 dias na semana = 210 horas no mês que terá peso de 1,25.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Horas no dia** | **Quantidades de Dias no Mês** | **Disponibilidade do Serviço (horas no mês)** | **Regime de Atendimento** | **Peso Disponibilidade do Serviço (horas/mês)** |
| 8 | 21 | **168** | 8 x 5  (8h-12h/14h-18h) | **1,00** |
| 9 | 21 | **189** | 9 x 5  (8h-12h/13h-18h) | **1,13** |
| 10 | 21 | **210** | 10 x 5  (8h-18h) | **1,25** |
| 11 | 21 | **231** | 11 x 5  (8h-19h) | **1,38** |
| 12 | 21 | **252** | 12 x 5  (7h30-19h30) | **1,50** |

Tabela para o Peso de Disponibilidade

* **Complexidade (C):** Complexidade do Serviço de Sustentação para Atendimento Remoto aos Usuários – 1º Nível será igual a **“1” (um)**, conforme Tabela de Complexidade do Serviço de Sustentação.
  1. **Sustentação do Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários – 2º Nível**
     1. O Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários – 2º Nível abrange o atendimento e os serviços técnicos prestados presencialmente (*field service*), dentro de prazos e de acordo com a qualidade contratada.
     2. Os serviços demandados para atividades de 2º Nível são:
        1. Prestar suporte presencial aos usuários de TI da Codevasf, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo atendimento do 1º Nível, correlacionados aos reparos, instalações, preparações e configurações de estações de trabalho, notebooks, tablets, impressoras e demais equipamentos disponibilizados aos colaboradores do órgão. Há, ainda, instalações e configurações de softwares e resolução de problemas de sistemas e aplicações que demandam a presença de um técnico qualificado para sua realização dentro dos níveis mínimos de serviço estipulados;
        2. Receber, do atendimento de 1º Nível, sugestões de procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento e analisar a pertinência da sua inclusão na base de conhecimento;
        3. Registrar na base de conhecimento os erros conhecidos, procedimentos, scripts de atendimento, etc.;
        4. Identificar e reportar imediatamente ao preposto da CONTRATADA problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da Codevasf ou situação excepcional, fora do seu controle ou alçada;
        5. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços;
        6. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da Codevasf e seu uso;
        7. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
        8. Contatar as equipes internas da área de TI da Codevasf para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
        9. Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da Codevasf registrando no sistema de Gestão de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;
        10. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
        11. Prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
        12. Atualizar dados do chamado na solução de Gestão de Serviços, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;
        13. Escalar os chamados não resolvidos para o atendimento em 3º nível;
     3. A tecnologia de acesso remoto poderá ser utilizada para auxiliar no atendimento dos chamados de 2º nível, promovendo maior produtividade e celeridade;
     4. No contexto desta contratação, os serviços poderão ser executados na Sede da CODEVASF, Superintendências Regionais e Centro de Controle Operacional do PISF nos respectivos endereços informados no item 4.6.2 do Termo de Referênica
     5. Deverá ser aberta uma Ordem de Serviço para cada localidade atendida.
     6. A mensuração dos serviços de sustentação de atendimento presencial aos usuários de TI (2º Nível), será efetuada por Unidade de Serviços Técnicos (USTs), mensalmente, conforme fórmula abaixo:

**Quantidade de UST = QET \* P \* D \* C**

**Sendo**:

* **Quantidade de Estação de Trabalho (QET)** = Quantidade de estações de trabalho ativas na rede corporativa local correspondente a localidade atendida;

**Observação:** De forma a garantir a exequibilidade dos serviços em todas as unidades da CODEVASF a Quantidade de Estação de Trabalho será um número múltiplo de 50 (cinquenta) à título de cálculo, sempre arredondado para o múltiplo superior. Por exemplo: 50, 100,150...2000, 2050 etc.

* **Prioridade (P)** = Fator composto a partir da soma do percentual informado na previsão de ocorrências das prioridades previstas no atendimento mensal, multiplicado pelo peso, conforme Tabela de Referência do Fator de Prioridade.

Foram estabelecidos 4 (quatro) níveis de prioridade:

* + Prioridade 1 (Crítica - VIP): O incidente ou requisição está vinculado a um usuário considerado do grupo prioritário;
  + Prioridade 2 (Alta): O incidente ou requisição vinculado a um usuário considerado do grupo tático;
  + Prioridade 3 (Média): O incidente ou requisição vinculado a um usuário considerado do grupo operacional de maior relevância para o negócio do órgão;
  + Prioridade 4 (Baixa/Normal): Relacionado aos demais usuários ou equipamentos da localidade, cuja função ou indisponibilidade pontual é considerada de baixo impacto ao negócio e/ou vinculado a usuários do grupo operacional da localidade (demais usuários da localidade);

Por exemplo: Foi previsto na localidade que a Ordem de Serviço terá Prioridade Crítica de 1 %, Alta de 4 %, Média de 30 % e Baixa de 65 % (a soma das prioridades informadas tem que ser igual a 100%). A partir do estabelecimento das prioridades, cada prioridade será multiplicada pelo seu peso correspondente e depois é somado os resultados, gerando o Fator de Prioridade igual a **1,41**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fator de Prioridade (FP)** | | | |
| **Prioridade** | **Percentual (%) Previsto de Ocorrência** | **Peso** | **(%) x Peso** |
| Crítica (VIP) | 1% | **4** | **0,04** |
| Alta | 4% | 3 | **0,12** |
| Média | 30% | 2 | **0,6** |
| Baixa | 65% | 1 | **0,65** |
| **Prioridade (FP):** | | | **1,41** |

Tabela de Referência do Fator de Prioridade

* **Disponibilidade (D)** = Peso equivalente da disponibilidade do serviço calculado em razão do regime de atendimento definido na localidade da OS, conforme Tabela para o Peso de Disponibilidade.

Por exemplo: 9 horas x 5 dias na semana = 189 horas no mês e peso de Disponibilidade do Serviços será 1,13.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Horas no dia** | **Quantidades de Dias no Mês** | **Disponibilidade do Serviço (horas no mês)** | **Regime de Atendimento** | **Peso Disponibilidade do Serviço (horas/mês)** |
| 8 | 21 | **168** | 8 x 5  (8h-12h/14h-18h) | **1,00** |
| 9 | 21 | **189** | 9 x 5  (8h-12h/13h-18h) | **1,13** |
| 10 | 21 | **210** | 10 x 5  (8h-18h) | **1,25** |
| 11 | 21 | **231** | 11 x 5  (8h-19h) | **1,38** |
| 12 | 21 | **252** | 12 x 5  (7h30-19h30) | **1,50** |

Tabela para o Peso de Disponibilidade

* **Complexidade (C):** Complexidade do Serviço de Sustentação para Atendimento Presencial aos Usuários – 2º Nível será igual a **“3” (três)**, conforme Tabela de Complexidade dos Serviços de Sustentação.
  1. **Sustentação do Serviço de Videoconferência** 
     1. O atendimento para o serviço de videoconferência e multimídia a serem prestados presencialmente deverá garantir à CODEVASF a operação e seu acompanhamento nas sessões realizadas dentro dos prazos e de acordo com a qualidade contratada.
     2. Este serviço deverá ser executado por um técnico qualificado para sua realização.
     3. No contexto desta contratação, os serviços poderão ser executados na Sede da CODEVASF, Superintendências Regionais e Centro de Controle Operacional do PISF nos respectivos endereços informados no item 4.6.2 do Termo de Referência.
     4. A mensuração dos serviços de sustentação de videoconferência, será efetuada por Unidade de Serviços Técnicos (USTs), mensalmente, conforme fórmula abaixo:

**Quantidade de UST = D \* C**

**Sendo**:

* **Disponibilidade (D)** = disponibilidade do serviço (em horas) em razão do regime de atendimento definido na localidade da OS, conforme Tabela de Referência para a Disponibilidade do Serviço.

Por exemplo: 8 horas x 5 dias na semana = 168 horas no mês.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Horas no dia** | **Quantidades de Dias no Mês** | **Disponibilidade do Serviço (horas no mês)** | **Regime de Atendimento** |
| 8 | 21 | **168** | 8 x 5  (8h-12h/14h-18h) |
| 9 | 21 | **189** | 9 x 5  (8h-12h/13h-18h) |
| 10 | 21 | **210** | 10 x 5  (8h-18h) |
| 11 | 21 | **231** | 11 x 5  (8h-19h) |
| 12 | 21 | **252** | 12 x 5  (7h30-19h30) |

Tabela de Referência para a Disponibilidade do Serviço

* **Complexidade (C):** Complexidade do Serviço de Sustentação de Videoconferência será igual a **“2” (dois)**, conforme Tabela de Complexidade do Serviço de Sustentação.
  1. **Sustentação do Serviço de Infraestrutura de TI (3º Nível)** 
     1. Os serviços de Sustentação Técnica de Infraestrutura de TI consistem no atendimento presencial, em Brasília-DF, das demandas não solucionadas no 2º Nível e na sustentação da infraestrutura em até 8 (oito) segmentos de tecnologia da informação e comunicação - TIC, sendo estas:
        1. **Monitoração do ambiente de Infraestrutura:**

Sustentação do serviço de Monitoração, que compreende as atividades de execução de rotinas operacionais e periódicas, tratar os eventos/problemas/incidentes identificados pelo monitoramento do ambiente do Data Center, servidores de rede, *storages* e ativos de rede, identificação de problemas, execução dos procedimentos iniciais de recuperação e acionamento dos responsáveis pelos demais serviços e a fornecedores e garantidores, sempre que os procedimentos iniciais executados para recuperação não obtiverem êxito.

* + - 1. **Administração e manutenção da infraestrutura de Redes - Serviços de Rede Active Director (AD) / System Center / File Server:**

Serviços de administração e manutenção de toda rede corporativa do órgão, realizando todas as atividades relacionadas à rede, por exemplo, utilização de parâmetros e recursos de avaliação da rede e análise de todos os incidentes na ferramenta gestão de Service Desk, considerando todos os serviços de operação, pelo serviço de monitoração, equipe da Central de Serviços de TI e/ou pessoal interno de TI , realizando a análise do tráfego de rede e apoiar em incidentes e resolução de problemas.

* + - 1. **Administração e manutenção da infraestrutura de Backups:**

Sustentação do serviço de backup, que compreende a administração, gerenciamento e sustentação, no que diz respeito aos aspectos relacionados a sistemas de armazenamento de cópias de segurança (backup) dos dados, sustentação do serviço de restore, análise de capacidade e performance.

* + - 1. **Administração e manutenção da infraestrutura de Armazenamento e Storage:**

Serviços de administração de armazenamento e storage, que compreendem o gerenciamento de todos os componentes de infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados e storage, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e Content Addressable Storage (CAS).

* + - 1. **Administração e manutenção da infraestrutura de Virtualização:**

Sustentação do serviço de virtualização, que compreende o gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados a gerenciamento de servidores virtualizados, suporte a incidentes, sistemas de segurança, gerência de servidores físicos, virtuais e clusterizados, análise de capacidade e performance.

* + - 1. **Administração e manutenção da infraestrutura de Aplicações:**

Sustentação do serviço de infraestrutura para aplicações e portais em produção, que compreende as atividades de análise, proposição de melhoria e execução de eventuais ações emergenciais para mitigação de incidentes e problemas na infraestrutura e/ou código- fonte dos sistemas de informação e portais desenvolvidos e/ou mantidos pelo Contratante e todos os ICs (em nível de software) que os compõem e que estejam, exclusivamente, em ambiente de produção.

* + - 1. **Administração e manutenção da infraestrutura dos Sistemas Operacionais (Linux e Windows):**

Sustentação do serviço envolvendo os sistemas operacionais (SO) do órgão, que compreende as atividades de gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados a Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte a incidentes, sistemas de segurança, gerência de servidores físicos, virtuais e clusterizados, análise de capacidade e performance.

* + - 1. **Administração e manutenção da infraestrutura de Banco de Dados**

Sustentação do serviço de administração de banco de dados, que compreende as atividades de instalação, projeto, criação, suporte, tunning, segurança, manutenção e, análise das ferramentas de controle de suas atividades de bancos de dados e todos os objetos que os compõem.

* + 1. Os 8 (oito) segmentos informados acima executarão as atividades de administração, documentação, manutenção, instalação, configuração, monitoração, sustentação e resolução de incidentes e requisições, sendo suas atividades supervisadas pela Unidade de Infraestrutura de Tecnologia.
    2. Para atendimento em horários que não são exigidos serviços presenciais da equipe da CONTRATADA, a escalação funcional e hierárquica, bem como, o Plano de Comunicação das operações de TIC, deverão ser executados e, somente nestes casos, será permitido o atendimento remoto por meio de VPN.
    3. Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;
    4. As manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada deverão ser executadas, prioritariamente, fora do horário normal de expediente do CONTRATANTE em dias úteis ou em finais de semana e após agendamento e autorização do CONTRATANTE para realização das atividades, conforme cronograma de mudanças.
    5. A CONTRATADA que prestará serviços para a CODEVASF, remoto ou presencialmente, deverá garantir que a equipe que prestará os serviços atenda aos requisitos de perfil profissional exigidos
    6. Para a execução do serviço de sustentação técnica de infraestrutura de TI (3º Nível) no ambiente da CODEVASF, será considerada uma única Ordem de Serviço, que considerará a complexidade do ambiente de cada área de atuação, a disponibilidade do serviço (em horas), a complexidade do serviço (complexidade única, por ser uma única OS) e o peso de equivalência para cada uma das áreas de atuação.
    7. No decorrer da execução contratual, a CODEVASF poderá, mediante sua necessidade, excluir uma das áreas de atuação previstas, devendo ser observado seu peso e sua complexidade de infraestrutura.
    8. A mensuração dos serviços de sustentação da infraestrutura de TI, será efetuada por Unidade de Serviços Técnicos (USTs), mensalmente, conforme fórmula abaixo:

**Quantidade de UST = QET \* D \* C \* ATI**

**Sendo**:

* **Quantidade de Estação de Trabalho (QET)** = Quantidade de estações de trabalho ativas na rede corporativa local;

**Observação:** De forma a garantir a exequibilidade dos serviços em todas as unidades da CODEVASF a Quantidade de Estação de Trabalho será um número múltiplo de 50 (cinquenta) à título de cálculo, sempre arredondado para o múltiplo superior. Por exemplo: 50, 100,150...2000, 2050 etc.

* **Disponibilidade (D)** = disponibilidade do serviço (em horas) em razão do regime de atendimento definido na localidade da OS, conforme Tabela de Referência para a Disponibilidade do Serviço.

Por exemplo: 8 horas x 5 dias na semana = 168 horas no mês.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Horas no dia** | **Quantidades de Dias no Mês** | **Disponibilidade do Serviço (horas no mês)** | **Regime de Atendimento** |
| 8 | 21 | **168** | 8 x 5  (8h-12h/14h-18h) |
| 9 | 21 | **189** | 9 x 5  (8h-12h/13h-18h) |
| 10 | 21 | **210** | 10 x 5  (8h-18h) |
| 11 | 21 | **231** | 11 x 5  (8h-19h) |
| 12 | 21 | **252** | 12 x 5  (7h30-19h30) |

Tabela de Referência para a Disponibilidade do Serviço

* **Complexidade (C):** Complexidade do Serviço de Sustentação de Infraestrutura de TI será igual a **“5” (cinco)**, conforme Tabela de Complexidade do Serviço de Sustentação.
* **Áreas de Atuação de Infraestrutura (ATI)** = indica a soma dos pesos de cada um dos segmentos de atuação a ser atendida pela Ordem de Serviço, ou seja, considera apenas os serviços das áreas de atuação contratados pela CODEVASF.

|  |  |
| --- | --- |
| **PESO DOS SEGMENTOS DE ATUAÇÃO DE INFRAESTRUTURA** | **PESO** |
| Monitoração do ambiente de Infraestrutura | 0,05 |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Redes | 0,20 |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Backups | 0,05 |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Armazenamento e Storage | 0,15 |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Virtualização | 0,20 |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Aplicações | 0,10 |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Sistema Operacional | 0,10 |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Banco de Dados | 0,15 |
| **Soma dos pesos das áreas de atuação - Infraestrutura (3o Nível)** | **1,00** |

1. **Serviços de SUPORTE para Atendimentos DE DEMANDAS** 
   1. São demandas eventuais que poderão ser requisitadas a qualquer tempo, com característica de execução de forma eventual, programada e/ou emergencial a serem realizadas mediante agendamento e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica.
   2. Os serviços de suporte para atendimentos de demandas poderão ser executados em todas as localidades da Codevasf, conforme item 4.6. do Termo de Referência.
   3. A Codevasf arcará com os custos de deslocamento, hospedagem e alimentação referentes à locomoção entre a localidade de atendimento e localidade mais próxima na prestação do serviço de “Sustentação do Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários de TI - 2º Nível”.
   4. Pode ainda ser relacionada à necessidade de apoio à implantação ou execução de projetos específicos para o funcionamento dos serviços ou atendimento de necessidades específicas do órgão.
   5. Só poderão ser demandados os serviços que constarem no Catálogo de Serviço - ANEXO D.
   6. O quantitativo de USTs para os serviços de suporte por demanda está previamente estabelecido no Catálogo de Serviços - ANEXO D.

1. Sítio do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE): www.mte.gov.br/Empregador/segsau/Legislacao/Normas/conteudo/nr17 [↑](#footnote-ref-1)
2. Idem

   www.mte.gov.br/Empregador/segsau/Legislacao/Recomendacoestecnicas [↑](#footnote-ref-2)