



**UFRRJ**

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL  
DO RIO DE JANEIRO

## Acordo de Nível de Serviço

Tecnologia da Informação e Comunicação

---

Setor de Informática

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

**Tel:** (24) 2251-3502 **Email:** [coinfo@ufrj.br](mailto:coinfo@ufrj.br)

Adaptado para o Instituto Três Rios, baseado no ANS da COTIC



## Corpo Técnico Administrativo

<b>Data</b>	<b>22/01/2014</b>
<b>Versão</b>	<b>1.0</b>
<b>Responsável</b>	<b><i>Marlucio Barbosa</i></b> <b><i>SIAPE: 1749825</i></b>
<b>Autor (es)</b>	<b><i>Andre Luiz Campos Esqueff Abdalla</i></b> <b><i>SIAPE: 1822309</i></b>  <b><i>Jeferson dos Santos Antunes</i></b> <b><i>SIAPE: 1769038</i></b>  <b><i>Marlucio Barbosa</i></b> <b><i>SIAPE: 1749825</i></b>  <b><i>Sandro Luis Freire de Castro Silva</i></b> <b><i>SIAPE: 1897381</i></b>



## Histórico de Revisões

<i>Data</i>	<i>Versão</i>	<i>Autor</i>	<i>Descrição</i>

---



## Princípios

---

### Motivação

---

A Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro é uma autarquia com a missão de produzir, sistematizar, socializar e aplicar os conhecimentos científico, tecnológico, filosófico, cultural e artístico de excelência, através do ensino, da pesquisa e da extensão indissociavelmente articulados, consolidando a formação do ser humano para a atividade profissional baseada nos princípios da responsabilidade socioambiental e a partir da reflexão crítica, baseado na solidariedade nacional e internacional e buscando a construção de uma sociedade justa e democrática que valorize a paz e a qualidade de vida de forma igualitária.

A Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro possui sua sede no município de Seropédica no estado do Rio de Janeiro e *campi* nos municípios de Campos dos Goytacazes, Nova Iguaçu, Três Rios e Rio de Janeiro.

---

### Fundamentação Legal

---

- Decreto nº 7174/2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
  - Decreto-lei nº 200/1967, art. 10, § 7º - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.
-



- Decreto nº 2.271/ 1997 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
  - Lei nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
  - Lei nº 10.520/2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
  - Instrução Normativa SLTI nº 2/2008 - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não. Essa norma aplica-se subsidiariamente à IN/SLTI 4/2008.
  - Instrução Normativa SLTI nº 4/2010 - Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.
  - Acórdão 2.471/2008 - TCU - Plenário - "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação".
  - Acórdão 313/2004 - TCU - Plenário - Manifestou entendimento de que a Lei nº 10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto nº 1.070/1994, onde exigia "técnica e preço" para toda e qualquer licitação para contratação de "bens e serviços". Também orienta o administrador público analisar onde a modalidade pregão é aplicável.
-



---

## Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas

---

A metodologia de Desenvolvimento de Sistemas adotada pela Coordenadoria de Informática é o SCRUM.

---

## Metodologia de Gerenciamento de Projetos

---

A metodologia de Gerenciamento de Projetos adotada pela Coordenadoria de Informática é aderente ao PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*).

A critério da UFRRJ, a metodologia de gerenciamento de projetos adotada poderá sofrer alterações que impliquem na produção de novos controles e novos artefatos de planejamento e gerenciamento.

---

## Do Fluxo e Planejamento da Demanda

---

As demandas pelos gestores de sistemas são registradas num canal de entrada único, de gestão exclusiva dos servidores de TI da UFRRJ. A partir de priorização definida, a demanda será designada à área responsável.

---

## Da ferramenta de gestão de demandas

---

O modelo de prestação de serviços aqui descrito poderá ser automatizado por um Sistema de Gestão de Demandas de TI.

---



---

## Do planejamento do atendimento

---

Ao receber a demanda, a central de atendimento deverá promover o levantamento necessário para resolução da demanda. Poderá haver necessidade de contato com o gestor do sistema, com apoio da equipe de TI, para complementar esse levantamento.

---

## Do atendimento da demanda

---

Os artefatos produzidos referentes às fases de requisitos, análise e projeto serão submetidos à aprovação da Gestão do Setor de Informática, que a seu critério, pode efetuar esta validação ou não.

---

## Do horário de demanda dos serviços

---

O expediente de trabalho do Setor de Informática é de 8h às 17h que deve ser levado em consideração para quaisquer cálculos neste documento que apontem horas úteis. Havendo qualquer alteração no horário de funcionamento do Setor de Informática, a Universidade será formalmente comunicada.

---

## Dos Requisitos a serem considerados na definição de métricas e parâmetros

---

### Produto

- Acessibilidade - O sistema pode estar disponível, porém não acessível.
  - Confiabilidade - No que tange a satisfação e reputação do serviço, ou do negócio.
  - Desempenho - Número de requisições fornecidas em um dado tempo x tempo entre o envio e o recebimento de resposta.
  - Disponibilidade
  - Interoperabilidade- Capacidade do produto se comunicar com outros sistemas.
-



### Referentes a Organização

- Capacidade de Infraestrutura
- Funcionários competentes tecnicamente
- Previsão de continuidade do serviço
- Tecnicamente competente na área de negócio
- Utilização de padrões

### Relativos ao processo

- Controle de mudanças
  - Controle de qualidade do processo de software - se for redes ou hardware recomendo aplicar em outro produto.
  - Controle de versões
  - Desenvolvimento de gerenciamento de requisitos
  - Manutenção
  - Segurança
  - Suporte e/ou Help Desk
  - Teste
-



## Das severidades

Severidade	Descrição
Alta	O serviço não está disponível e não existe nenhuma alternativa para os usuários efetuarem trabalho. A não realização do serviço pode resultar em perda de benefícios ou receitas monetárias para a Instituição e o não atingimento de sua missão.
Média	O serviço está seriamente afetado ou não está disponível para um grupo de usuários, e não existe alternativa para efetuar o trabalho. A não realização do serviço pode resultar em perda de produtividade ou pode por em risco benefícios e receitas monetárias.
Baixa	O serviço a um usuário individual está afetado, causando dificuldade para efetuar seu trabalho normal, existem alternativas disponíveis para efetuar o trabalho, embora outras atividades possam ser afetadas enquanto se espera a resolução do problema. A não realização do serviço pode resultar em redução da produtividade, porém não afeta benefícios ou receitas monetárias.



# Carta de Serviços

## **1.1 Desenvolvimento de Sistemas**

- 1.1.1 Manutenção de Sistemas
- 1.1.2 Criação de Novos Sistemas

## **1.2 Manutenção**

- 1.2.1 Sistemas Operacionais
- 1.2.2 Suítes de Escritório
- 1.2.3 Antivírus
- 1.2.4 Software de Periféricos

## **1.3 E-mail**

- 1.3.1 E-mail Institucional
- 1.3.2 Cadastro de conta de e-mail

## **1.4 Sites, Portais e Hosting**

- 1.4.1 Desenvolvimento de sites
- 1.4.2 Hospedagem de sites
- 1.4.3 Solicitação de serviços web

## **1.5 Consultoria**

- 1.5.1 Gerenciamento de Projetos
- 1.5.2 Aquisição de Bens e Serviços de TI

## **1.6 Rede e Telefonia**

- 1.6.1 VoIP
  - 1.6.2 Gerenciamento de Rede e Infraestrutura
  - 1.6.3 Projeto de Instalação de Redes
  - 1.6.4 Mensagens Instantâneas Internas
-



## **1.7 Servidores e Data Center**

1.7.1 Gerenciamento de Pastas de Compartilhamento

1.7.2 Gerenciamento do Data Center (NOC)

1.7.3 Backup

1.7.4 Virtualização

## **1.8 Software de Governo**

1.8.1 Suporte a Soluções do Portal do Software Público Brasileiro

1.8.2 Suporte a Soluções de Softwares Recomendados pelo Governo Federal

## **1.9 Aquisições de Recursos Computacionais**

1.9.1 Aquisição de equipamentos e componentes de TI

1.9.2 Aquisição de softwares

1.9.3 Especificações de equipamento e softwares

---

Serviço	<b>1.1.1 Manutenção de Sistemas</b>										
Descrição	Solucionar possível comportamento inadequado de sistemas. Realizar alterações para compatibilidade com o negócio.										
Responsáveis	Divisão de Desenvolvimento de Sistemas de Informação Divisão de Negócios										
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço consiste na realização de manutenções adaptativas e corretivas em sistemas, bem como a responsabilidade por garantir o funcionamento desses.</p> <p>Os serviços de manutenção consistem em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Modificação de funcionalidades existentes, adaptando-as para a nova realidade;</li> <li>● Modificação de regras de negócio, banco de dados e interfaces;</li> <li>● Correção de funcionalidades;</li> <li>● Desenvolvimento de novas funcionalidades não previstas inicialmente.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado</li> <li>● Informar e descrever o comportamento inadequado encontrado no sistema</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> <li>● Manter atualizado o catálogo de Sistemas Corporativos</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Severidade (Importância)</th> <th>Complexidade</th> <th>Prazo para retorno da identificação do problema (dias ideais)</th> <th>Prazo para solução do problema (dias ideais)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="color: red;">Alta</td> <td style="color: red;">Alta</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>			Severidade (Importância)	Complexidade	Prazo para retorno da identificação do problema (dias ideais)	Prazo para solução do problema (dias ideais)	Alta	Alta	2	3
Severidade (Importância)	Complexidade	Prazo para retorno da identificação do problema (dias ideais)	Prazo para solução do problema (dias ideais)								
Alta	Alta	2	3								

		Média	1	2
		Baixa	1/2	2
	Média	Alta	3	3
		Média	2	2
		Baixa	1	2
	Baixa	Alta	4	4
		Média	3	3
		Baixa	2	3
Gerenciamento de Serviço	Um item de software deve possuir índice de chamados abaixo de 5 ocorrências, com reincidência máxima de 1 reabertura de chamado.			

Serviço	<b>1.1.2 Criação de Novos Sistemas</b>
Descrição	Desenvolvimento de novos sistemas de informação
Responsáveis	Divisão de Desenvolvimento de Sistemas de Informação. Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço de desenvolvimento de novos sistemas de informação consiste em criar software e aplicações específicas para atender as demandas do negócio do cliente solicitante. O desenvolvimento está sujeito à disponibilidade da equipe, atualmente envolvida na implantação do SIG em toda UFRRJ.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> <li>● Manter atualizado o catálogo de Sistemas Corporativos</li> </ul>

	<p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A primeira iteração deve ser apresentada três semanas após a primeira fase de levantamento dos requisitos.</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	Um sistema só pode ter no máximo 2 ocorrências de atraso de iteração em seu registro de cronograma.

Serviço	<b>1.2.1 Instalação de Sistemas Operacionais</b>
Descrição	O Serviço consiste em instalar o Sistema Operacional Linux na máquina de um cliente da Universidade.
Responsáveis	Divisão de Manutenção
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço de instalação de sistema Licenciado a UFRRJ consiste na instalação e configuração de uma plataforma para atender as demandas do negócio do cliente solicitante.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrir e acompanhar chamado.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer respostas dentro do prazo</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 Horas</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	

Serviço	<b>1.2.2 Instalação de Suítes de Escritório</b>
Descrição	O Serviço consiste em instalar uma suíte de escritório na máquina do cliente.
Responsáveis	Divisão de Manutenção

<p>Contrato de Serviço</p>	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço de instalação de suíte de escritório consiste na instalação e configuração de uma plataforma para atender as demandas do negócio do cliente solicitante.</p> <p>Enquadram-se nessa categoria editores de texto, editores de planilhas, editores de apresentação, aplicativos de agenda de compromissos, contatos, entre outros.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 48 Horas</li> </ul>
<p>Gerenciamento de Serviço</p>	

<p>Serviço</p>	<p><b>1.2.3 Instalação de Antivírus</b></p>
<p>Descrição</p>	<p>O Serviço consiste em instalar um sistema antivírus na máquina do cliente solicitante.</p>
<p>Responsáveis</p>	<p>Divisão de Manutenção</p>
<p>Contrato de Serviço</p>	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço de instalação de antivírus consiste na instalação e configuração de uma plataforma de segurança visando diminuir eventuais riscos ocasionados por ameaças virtuais, como vírus, cavalos de Tróia.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> </ul>

	<p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 48 Horas</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	

Serviço	<b>1.2.4 Instalação de Software de Periféricos</b>
Descrição	O serviço consiste em instalar software para reconhecimento e gestão de periféricos em máquinas do cliente solicitante.
Responsáveis	Divisão de Manutenção
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço consiste em instalar software para reconhecimento e gestão de periféricos em máquinas do cliente solicitante.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 48 Horas</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	

Serviço	<b>1.3.1 E-mail Institucional</b>
Descrição	Gerência de serviços de correio eletrônico.
Responsáveis	Divisão de Redes e Infraestrutura
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>Provimento do serviço de correio eletrônico (24/7) para o domínio institucional @ufrj.br, a fim de aprimorar a comunicação entre alunos, professores e funcionários.</p>



**- Responsabilidades do Cliente**

- Fazer uso ético e responsável do serviço.
- Reportar problemas relacionados ao serviço através de chamado.

**- Responsabilidades do Provedor de Serviços**

- Desenvolver, manter e operacionalizar o serviço de correio.
- Atualizar e empregar novos recursos que caracterizem melhora das ferramentas utilizadas no e-mail institucional.

**- Tempo de atendimento**

Severidade (Importância)	Complexidade	Prazo para retorno da identificação do problema (dias ideais)	Prazo para solução do problema (dias ideais)
Alta	Alta	1	3
	Média	1	2
	Baixa	1	1
Média	Alta	2	3
	Média	2	3
	Baixa	2	2
Baixa	Alta	4	4
	Média	3	4
	Baixa	2	3

Gerenciamento de Serviço

O serviço de correio eletrônico institucional será oferecido à comunidade universitária com disponibilidade 24/7, exceto nos casos de paradas planejadas para manutenção ou problemas relacionados à conectividade do link e fornecimento de energia elétrica, que independem da própria UFRRJ em sua totalidade.  
Durante um ano o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 438

	<p>horas (5% do tempo total), sendo 40% das paradas referentes às horas planejadas para manutenção e 60% de paradas ocasionadas por outros incidentes. Este serviço, sua manutenção e backup, está sobre os cuidados da COTIC.</p>
--	--

Serviço	<b>1.3.2 Cadastro de Conta de E-mail</b>
Descrição	Criação e alteração de contas de e-mail.
Responsáveis	Central de Atendimento
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>Atendimento pessoal aos requisitantes de contas de e-mail.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitar cadastro, apresentando informações necessárias.</li> <li>● Notificar perda de senha ou problemas de acesso à conta.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Efetuar cadastro das novas contas de e-mail;</li> <li>● Atender pedidos de reativações de contas e novas senhas.</li> <li>● Abrir chamados de problemas reportados por usuários.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Atendimento pessoal - imediato ou por ordem de chegada</li> <li>● Atendimento imediato por telefone.</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	<p>O cadastro de e-mail envolve atendimento ao usuário, coleta de dados para cadastro, criação da conta de e-mail e alterações mediante solicitação do usuário (exemplo: criação de nova senha).</p> <p>O atendimento à comunidade universitária ocorrerá pessoalmente, por email ou por telefone no horário de funcionamento do Setor de Informática. A conta de e-mail estará disponível na mesma data de cadastro, tendo como prazo máximo de 24 horas úteis.</p>

Serviço	<b>1.4.1 Desenvolvimento de sites</b>
Descrição	Desenvolvimento de web sites corporativos.
Responsáveis	Divisão de Desenvolvimento de Sistemas de Informação Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço de desenvolvimento de web sites consiste em criar web sites para atender as demandas do negócio do cliente solicitante, somente para projetos de pesquisa, sendo necessário disponibilizar bolsa de apoio técnico para o(s) técnico(s) envolvido(s).</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrir e acompanhar chamado.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer respostas dentro do prazo</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O site deve ser construído no prazo máximo de 1 mês, desde que o cliente solicitante mantenha sempre o técnico envolvido com as informações necessárias para o desenvolvimento.</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	Um sistema só pode ter no máximo 2 ocorrências de atraso de iteração em seu registro de cronograma.

Serviço	<b>1.4.2 Hospedagem de Sites</b>
Descrição	Hospedagem de Web sites corporativos.
Responsáveis	Divisão de Desenvolvimento de Sistemas de Informação Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço de desenvolvimento de hospedagem de sites consiste em hospedar, gratuitamente, sites de professores ou técnicos administrativos já prontos, que estejam nos padrões determinados pelo Setor de Informática.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Responsabilidades do Cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> </ul> </li> <li>- <b>Responsabilidades do Provedor de Serviços</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> </ul> </li> <li>- <b>Tempo de atendimento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O site deve ser incluído nos servidores em no máximo 72 horas úteis.</li> </ul> </li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	

Serviço	<b>1.4.3 Solicitação de Serviços Web</b>
Descrição	Solicitação para consultoria técnica para definição e/ou implantação de solução baseada na Web.
Responsáveis	Divisão de Desenvolvimento de Sistemas de Informação Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço de consiste em consultoria técnica sobre a solução a ser implantada ou desenvolvida utilizando um CMS ou framework homologado pela equipe técnica responsável seguindo estritamente os padrões determinados pelo Setor de Informática.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Responsabilidades do Cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> </ul> </li> <li>- <b>Responsabilidades do Provedor de Serviços</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> <li>● Fornecer subsídios baseados no Planejamento Estratégico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro aderente a solução desejada.</li> </ul> </li> <li>- <b>Tempo de atendimento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A primeira reunião deve ser agendada em no máximo 2 semanas.</li> </ul> </li> </ul>



Gerenciamento de Serviço	Uma reunião só pode sofrer 1 atraso no máximo.
--------------------------	--



Serviço	<b>1.5.1 Consultoria em Gerenciamento de Projetos</b>
Descrição	Consultoria em Gerenciamento de Projetos com implementação e evolução nas melhores práticas
Responsáveis	Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b> Entender os requisitos fundamentais para realização do serviço, possibilitando assim a utilização das melhores práticas de gerenciamento de projeto, visando otimização dos processos administrativos da universidade.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Abrir e acompanhar chamado.</li><li>● Fornecer subsídios baseados no Planejamento Estratégico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.</li></ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li><li>● Fornecer documento, baseado nas práticas de Gerenciamento de Projetos, que sejam capazes de otimizar os processos administrativos do cliente.</li></ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● A primeira reunião deve ser agendada em no máximo 2 semanas.</li></ul>
Gerenciamento de Serviço	Uma reunião só pode sofrer 1 atraso no máximo.

Serviço	<b>1.5.2 Consultoria em Aquisição de Bens e Serviços de TI</b>
Descrição	Consultoria em Aquisição de Bens e Serviços de TI com implementação e evolução nas melhores práticas
Responsáveis	Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b> O serviço de consultoria aquisição de Bens e Serviços de TI consiste em prestação de consultoria técnica para aquisição de Bens e Serviços de TI necessários ao negócio da universidade.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> <li>● Fornecer subsídios baseados no Planejamento Estratégico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> <li>● Fornecer documento, baseado nas recomendações da Instrução Normativa nº 4 conforme Modelo de Contratação de Solução de TI definido pelo Núcleo de Contratações de Tecnologia da Informação da SLTI/MPOG, que sejam capazes de otimizar os processos administrativos do cliente.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A primeira reunião deve ser agendada em no máximo 2 semanas.</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	Uma reunião só pode sofrer 1 atraso no máximo.



Serviço	<b>1.6.1 VoIP</b>
Descrição	Provimento de serviço de telefonia por Internet em parceria com a RNP (Rede Nacional de Ensino e Pesquisa)
Responsáveis	Divisão de Redes e Infraestrutura (em parceria com a RNP)
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>Provimento do serviço de telefonia (24.7) para uso institucional, a fim de aprimorar a comunicação entre funcionários.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fazer uso ético e responsável do serviço.</li><li>• Reportar problemas relacionados ao serviço através de chamado.</li></ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• À COTIC compete gerenciar equipamento utilizado na disponibilização do serviço para o usuário final, bem como a manutenção dos recursos locais.</li><li>• À RNP compete manter em funcionamento o <code>fone@rnp</code>, serviço que permite o encaminhamento de chamadas, isto é, a interconexão das instituições clientes da sua rede VoIP, inclusive a UFRRJ.</li></ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Após abertura de chamado, o prazo de atendimento será de 3 (três) dias úteis para solução de problemas em caso de falhas no equipamento local.</li><li>• Para os casos de problemas a serem solucionados pela RNP, os prazos de atendimento dependerão da política adotada por ela.</li></ul>
Gerenciamento de Serviço	O serviço de VoIP será oferecido à comunidade universitária com disponibilidade 24/7, exceto nos casos de paradas planejadas para manutenção ou problemas relacionados à conectividade do link e fornecimento de energia elétrica ou indisponibilidade do serviço <code>fone@rnp</code> , que independem da própria UFRRJ em sua totalidade. Durante um ano o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 438



	<p>horas (5% do tempo total), sendo 40% das paradas referentes às horas planejadas para manutenção e 60% de paradas ocasionadas por outros incidentes. Este serviço, sua manutenção e backup, está sobre os cuidados da COTIC.</p>
--	--

Serviço	<b>1.6.2 Gerenciamento de Rede e Infraestrutura</b>
Descrição	Gerência e manutenção dos ativos de redes de computadores.
Responsáveis	Divisão de Redes e Infraestrutura
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>Instalação e configuração dos servidores, switches, access points, antenas, cabos, garantindo disponibilidade, confidencialidade, integridade e autenticidade das informações que trafegam pela rede institucional.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reportar problemas relacionados à rede de computadores institucional através de abertura de chamado.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manter em funcionamento a rede local, disponibilizando e aprimorando os recursos computacionais;</li> <li>● Garantir a integração da rede local da Unidade com a rede mundial de computadores, em parceria com a RNP (Rede Nacional de Ensino e Pesquisas);</li> <li>● Utilizar recursos técnicos e equipamentos em busca de maior garantia da integridade dos dados dos usuários da rede local;</li> <li>● Controlar e gerenciar os sistemas operacionais e aplicativos utilizados na gerência e funcionamento da rede local;</li> <li>● Gerenciar e dar suporte aos serviços de comunicação disponíveis através do uso da rede de computadores mantida pela UFRRJ;</li> <li>● Seguir as normas e procedimentos técnicos definidos pelas instâncias superiores da administração da Universidade e do Governo Federal.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p>

	Severidade (Importância)	Complexidade	Prazo para retorno da identificação do problema (dias ideais)	Prazo para solução do problema (dias ideais)
	Alta	Alta	1	3
		Média	1	3
		Baixa	1	1
	Média	Alta	2	4
		Média	2	3
		Baixa	2	2
	Baixa	Alta	3	5
		Média	3	4
		Baixa	3	3
Gerenciamento de Serviço	<p>O acesso aos recursos da Rede Local (intranet) e Rede mundial de computadores (Internet) será oferecido à comunidade universitária com disponibilidade 24/7, exceto nos casos de paradas planejadas para manutenção ou problemas relacionados à conectividade do link e fornecimento de energia elétrica, que independem da própria UFRRJ em sua totalidade.</p> <p>Durante um ano o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 438 horas (5% do tempo total), sendo 40% das paradas referentes às horas planejadas para manutenção e 60% de paradas ocasionadas por outros incidentes.</p>			

Serviço	<b>1.6.3 Projeto de Instalação de Redes</b>
Descrição	Criação de Projeto para instalação de ativos de redes de computadores.

Responsáveis	Divisão de Redes e Infraestrutura																															
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>Levantamento de demandas e soluções de recursos de redes e infraestrutura, através de inspeção de ambientes, consultas à usuários ou solicitações dos mesmos; pesquisa por técnicas e equipamentos a serem empregados; execução e avaliação dos projetos de rede.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitar projetos novos mediante as necessidades de reforma ou criação de ambientes que necessitem uso de redes de computadores.</li> <li>● Quando solicitados, deverão apresentar informações relevantes ao desenvolvimento dos projetos, tais como demandas atuais e futuras, problemas relacionados à rede e sugestões.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificar locais que necessitam ser contemplados por novos projetos.</li> <li>● Atender solicitações de novos projetos, verificando viabilidade, levantando requisitos e estabelecendo cronogramas de execução dos mesmos.</li> <li>● Intermediar a participação de outros órgãos e empresas contratadas nas etapas de desenvolvimento do projeto.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <table border="1" data-bbox="427 1478 1420 2056"> <thead> <tr> <th data-bbox="427 1478 663 1657">Severidade (Importância)</th> <th data-bbox="663 1478 900 1657">Complexidade</th> <th data-bbox="900 1478 1212 1657">Prazo para retorno da identificação do problema (dias ideais)</th> <th data-bbox="1212 1478 1420 1657">Prazo para solução do problema (Meses)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="427 1657 663 1724">Alta</td> <td data-bbox="663 1657 900 1724">Alta</td> <td data-bbox="900 1657 1212 1724">2</td> <td data-bbox="1212 1657 1420 1724">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1724 663 1792"></td> <td data-bbox="663 1724 900 1792">Média</td> <td data-bbox="900 1724 1212 1792">2</td> <td data-bbox="1212 1724 1420 1792">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1792 663 1859"></td> <td data-bbox="663 1792 900 1859">Baixa</td> <td data-bbox="900 1792 1212 1859">2</td> <td data-bbox="1212 1792 1420 1859">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1859 663 1926">Média</td> <td data-bbox="663 1859 900 1926">Alta</td> <td data-bbox="900 1859 1212 1926">2</td> <td data-bbox="1212 1859 1420 1926">18</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1926 663 1993"></td> <td data-bbox="663 1926 900 1993">Média</td> <td data-bbox="900 1926 1212 1993">2</td> <td data-bbox="1212 1926 1420 1993">8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1993 663 2056"></td> <td data-bbox="663 1993 900 2056">Baixa</td> <td data-bbox="900 1993 1212 2056">2</td> <td data-bbox="1212 1993 1420 2056">2</td> </tr> </tbody> </table>				Severidade (Importância)	Complexidade	Prazo para retorno da identificação do problema (dias ideais)	Prazo para solução do problema (Meses)	Alta	Alta	2	12		Média	2	6		Baixa	2	1	Média	Alta	2	18		Média	2	8		Baixa	2	2
Severidade (Importância)	Complexidade	Prazo para retorno da identificação do problema (dias ideais)	Prazo para solução do problema (Meses)																													
Alta	Alta	2	12																													
	Média	2	6																													
	Baixa	2	1																													
Média	Alta	2	18																													
	Média	2	8																													
	Baixa	2	2																													

	<table border="1"> <tr> <td>Baixa</td> <td>Alta</td> <td>2</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Média</td> <td>2</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Baixa</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	Baixa	Alta	2	24		Média	2	8		Baixa	2	3
Baixa	Alta	2	24										
	Média	2	8										
	Baixa	2	3										
Gerenciamento de Serviço	<p>Após o pedido de elaboração de um Projeto de Redes, o solicitante deverá ser respondido em até 02 (dois) dias úteis.</p> <p>O processo de levantamento de requisitos dos projetos ocorrerá dentro do período de 01 (uma) semana a 02 (dois) meses. As demais fases do projeto serão desenvolvidas a atender a tabela acima (referente ao tempo de atendimento), de maneira que o ideal é que o tempo máximo de conclusão de um projeto seja 02 (dois) anos. Excetua-se os casos em que os recursos a serem empregados na execução do Projeto não estiverem disponíveis e/ou não puderem ser adquiridos no tempo previsto, tornando a conclusão do mesmo sujeita a mencionada pendência.</p> <p>Um projeto poderá ser abortado, quando sua viabilidade ou requisitos não se adequarem às condições de atendimento do Setor de Informática. O cancelamento de um projeto será apresentado ao solicitante pela Divisão de Redes e Infraestrutura com justificativa formalizada.</p>												

Serviço	<b>1.6.4 Mensagens Instantâneas Internas</b>
Descrição	Serviço de Comunicação Interna por Chat (Disponível aos Funcionários).
Responsáveis	Divisão de Redes e Infraestrutura
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>Provimento do serviço de mensagens instantâneas para uso institucional, a fim de aprimorar a comunicação entre funcionários.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fazer uso ético e responsável do serviço.</li> <li>● Reportar problemas relacionados ao serviço através de</li> </ul>

	<p>chamado.</p> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar equipamento (hardware e software) utilizado na disponibilização do serviço para o usuário.</li> <li>• Realizar procedimentos de atualização e reparo no software.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Após abertura de chamado, o prazo de atendimento será de 6 (seis) dias úteis para solução de problemas.</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	<p>O serviço de mensagens instantâneas será oferecido à comunidade universitária com disponibilidade garantida no horário de 7h:30 às 17h de segunda à sexta-feira. Durante o horário comercial o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 10% do tempo total em um ano. Este serviço, sua manutenção e backup, está sobre os cuidados da COTIC.</p>

Serviço	<b>1.7.1 Gerenciamento de Pastas de Compartilhamento</b>
Descrição	Criação e manutenção de pastas virtuais de compartilhamento, disponíveis a um grupo de usuários em umas ou mais redes locais.
Responsáveis	Divisão de Redes e Infraestrutura / Central de Atendimento
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>Criação de grupos de usuários que possuem características em comum e que necessitem compartilhar arquivos através do uso da rede local. Criação de diretórios em servidor de arquivos e associação ao devido grupo com as permissões necessárias.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar criação de grupos e pastas de compartilhamento.</li> <li>• Informar necessidades de inclusões e exclusões de usuários aos grupos e trocas de permissões de uso.</li> <li>• Reportar problemas de acesso</li> </ul>

	<p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A equipe da Central de Atendimento é responsável por atender as solicitações de criação de grupos, inclusões e exclusões de usuários.</li> <li>• Compete à Divisão de Redes e Infraestrutura, a criação das pastas, associação aos grupos, atribuição de permissões de uso; gerência de software e hardware empregados no serviço.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A criação de pasta de compartilhamento ou alterações de grupos e usuários ocorrerá no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a partir da solicitação.</li> <li>• Problemas de acesso a diretórios e arquivos serão resolvidos no prazo máximo de 06 (seis) dias úteis.</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	<p>O serviço de compartilhamento de arquivos será oferecido à comunidade universitária com disponibilidade garantida no horário de 8h às 17h de segunda à sexta-feira. Durante o horário comercial o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 5% do tempo total em um ano para manutenção ou por falhas no equipamento.</p> <p>Atualmente os arquivos compartilhados nestas pastas não possuem cópias de segurança. Não é recomendado aos usuários que utilizem as pastas com a finalidade de armazenamento. A única finalidade das pastas é compartilhamento momentâneo. Este serviço, sua manutenção e backup, está sobre os cuidados da COTIC.</p>

Serviço	<b>1.7.2 Gerenciamento do Data Center (NOC)</b>
Descrição	Administração dos recursos tecnológicos empregados nos diversos serviços de redes de computadores disponibilizados na instituição, instalados em Data Center.
Responsáveis	Divisão de Redes e Infraestrutura
Contrato de Serviço	<b>- Escopo do Serviço</b>

	<p>Instalação, operação e manutenção dos ativos de rede instalados no ambiente de Data Center ou NOC (Central de Operações de Rede). Este é o local onde concentram-se os principais equipamentos destinados aos serviços de redes de computadores.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reportar qualquer problema relacionado ao uso de ferramentas alocadas no Data Center.</li> <li>● Obedecer às restrições de acesso ao ambiente do Data Center.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitorar serviços e equipamentos do Data Center</li> <li>● Manter o funcionamento de todo o equipamento e sistemas disponíveis, com o mínimo de interrupções.</li> <li>● Instalar, configurar e operar os equipamentos instalados no Data Center, como switches e servidores.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b> Atendimento imediato, nos horários de expediente, após identificação de incidentes. Nos casos de serviços relacionados a projetos, as ações serão executadas de maneira planejada e com avisos antecipados aos usuários da rede.</p>
Gerenciamento de Serviço	<p>Os recursos da Rede Local (intranet) e Rede mundial de computadores (Internet) serão oferecidos à comunidade universitária com disponibilidade 24/7, exceto nos casos de paradas planejadas para manutenção ou problemas relacionados à conectividade do link e fornecimento de energia elétrica, que independem da própria UFRRJ em sua totalidade.</p> <p>Durante um ano o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 438 horas (5% do tempo total), sendo 20% das paradas referentes às horas planejadas para manutenção e 80% de paradas ocasionadas por outros incidentes.</p>

Serviço	<b>1.7.3 Backup</b>
Descrição	Aplicação de técnicas e ferramentas para efetuar a cópia dos dados dos sistemas e sites de um dispositivo de armazenamento a outro para que possam ser restaurados em caso da perda dos dados originais.
Responsáveis	Divisão de Redes e Infraestrutura
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>Definição de ferramentas e técnicas para a realização de cópia de segurança todos os sistemas e sites implantados nos servidores do ITR definidos como sensíveis na Política de Segurança da Informação e Comunicação da UFRRJ e, portanto, passíveis de cópias seguras.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reportar qualquer problema relacionado a perda de dados ou a necessidade de que o mesmo seja armazenado com a devida cópia de segurança.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Instalar e administrar todos os recursos necessários para o correto funcionamento do serviço de Backup;</li> <li>● Efetuar testes periódicos nas cópias de segurança, conforme definido na Política de Segurança da Informação e Comunicação da UFRRJ;</li> <li>● Restaurar os dados através das cópias de segurança de forma imediata em caso de incidente que ocasione perda de dados;</li> <li>● Gerenciar os recursos de hardware e softwares utilizados para manter a solução de backup.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <p>Atendimento imediato, nos horários de expediente, após identificação de incidentes. No caso de incidente fora do horário de expediente, o atendimento será realizado conforme plano de continuidade do negócio.</p>
Gerenciamento de Serviço	O serviço será oferecido à comunidade universitária com



	<p>disponibilidade 24/7, exceto nos casos de paradas planejadas para manutenção ou problemas que independem da própria UFRRJ em sua totalidade, como desastres naturais.</p> <p>Durante um ano o serviço de Backup poderá ficar indisponível por no máximo 438 horas (5% do tempo total), sendo 20% das paradas referentes às horas planejadas para manutenção e 80% de paradas ocasionadas por outros incidentes.</p>
--	--

Serviço	<b>1.7.4 Virtualização</b>
Descrição	Aplicação de técnicas e uso de sistemas para separar aplicações e sistemas operacionais dos componentes físicos, garantindo portabilidade e uso compartilhado de hardwares de alto desempenho.
Responsáveis	Divisão de Redes e Infraestrutura
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>Instalação de sistemas de virtualização, sistemas operacionais e aplicações em máquinas de alto desempenho.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reportar qualquer problema relacionado ao uso de ferramentas virtualizadas.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Instalar e administrar softwares de virtualização;</li> <li>● Administrar distribuição das aplicações;</li> <li>● Distribuição de serviços e sistemas operacionais de maneira a compartilhar o máximo do hardware disponível;</li> <li>● Gerenciamento do uso dos recursos de hardware como memórias, discos e processadores.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <p>Atendimento imediato, nos horários de expediente, após identificação de incidentes.</p> <p>Nos casos de serviços relacionados a projetos, as ações serão executadas de maneira planejada e com avisos</p>

	antecipados aos usuários da rede.
Gerenciamento de Serviço	Os recursos da Rede Local (intranet) em ambientes virtualizados serão oferecidos à comunidade universitária com disponibilidade 24/7, exceto nos casos de paradas planejadas para manutenção ou problemas relacionados à conectividade do link e fornecimento de energia elétrica, que independem da própria UFRRJ em sua totalidade. Durante um ano os serviços virtualizados poderão ficar indisponíveis por no máximo 438 horas (5% do tempo total), sendo 20% das paradas referentes às horas planejadas para manutenção e 80% de paradas ocasionadas por outros incidentes.

Serviço	<b>1.8.1 Suporte a Soluções do Portal do Software Público Brasileiro</b>
Descrição	Implantação e customização de Soluções de Software presentes no Portal do Software Público Brasileiro.
Responsáveis	Divisão de Desenvolvimento de Sistemas de Informação. Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço consiste na implantação e customização de Soluções de Software presentes no Portal do Software Público Brasileiro que estejam alinhados aos objetivos de estratégicos da UFRRJ.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> <li>● Manter atualizado o catálogo de soluções suportadas.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A primeira iteração deve ser apresentada três semanas após a primeira fase de levantamento dos requisitos.</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	A implantação só pode ter no máximo 2 ocorrências de atraso de iteração em seu registro de cronograma.

Serviço	<b>1.8.2 Suporte a Soluções de Softwares Recomendadas pelo Governo Federal</b>
Descrição	Implantação e suporte das Soluções de Software recomendadas pelo Governo Federal.
Responsáveis	Divisão de Desenvolvimento de Sistemas de Informação. Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço consiste na implantação e suporte das Soluções de Software recomendadas pelo Governo Federal Brasileiro que estejam alinhados aos objetivos de estratégicos da UFRRJ ou a dispositivos legais.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> <li>● Manter atualizado o catálogo de soluções suportadas.</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A primeira iteração deve ser apresentada três semanas após a primeira fase de levantamento dos requisitos.</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	Uma implantação só pode ter no máximo 2 ocorrências de atraso de iteração em seu registro de cronograma.

Serviço	<b>1.9.1 Aquisição de equipamentos e componentes de TI</b>
Descrição	Aquisição de equipamentos e componentes de TI
Responsáveis	Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço de Aquisição de equipamentos e componentes de TI consiste em prestação de consultoria técnica para aquisição de Bens e Serviços de TI necessários ao negócio da universidade.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Responsabilidades do Cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> <li>● Fornecer subsídios baseados no Planejamento Estratégico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.</li> </ul> </li> <li>- <b>Responsabilidades do Provedor de Serviços</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> <li>● Fornecer documento, baseado nas recomendações da Instrução Normativa nº 4, que sejam capazes de otimizar os processos administrativos do cliente.</li> </ul> </li> <li>- <b>Tempo de atendimento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O tempo de atendimento deverá ser definido, por meio de cronograma, na primeira reunião da Equipe de Planejamento da Contratação da Solução.</li> </ul> </li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	<p>A aquisição de recursos computacionais é medida pelo índice de descumprimento de cronograma.</p> <p> <math display="block">IDC = \frac{QDANJ}{PPE}</math> </p> <p>Onde QDANJ = Quantidade de Atraso Não Justificado;  PPE = Prazo Planejado para a Etapa.  Medido em dias, de acordo com o serviço.</p>
Serviço	<b>1.9.2 Aquisição de softwares</b>
Descrição	Montagem e Análise de Viabilidade de processos de aquisição de recursos de software
Responsáveis	Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Escopo do Serviço;</b></li> </ul> <p>O serviço de aquisição de softwares consiste em prestação de consultoria técnica para aquisição de software necessários ao negócio da universidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Responsabilidades do Cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> <li>● Fornecer Documento de Oficialização da Demanda</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer subsídios baseados no Planejamento Estratégico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.</li> </ul> <p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornecer respostas dentro do prazo</li> <li>● Fornecer documentos de Planejamento da Contratação</li> <li>● Fornecer Documento de Oficialização da Demanda</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O tempo de atendimento deverá ser definido, por meio de cronograma, na primeira reunião da Equipe de Planejamento da Contratação da Solução.</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	<p>A aquisição de recursos computacionais é medida pelo índice de descumprimento de cronograma.</p> $IDC = QDANJ/PPE$ <p>Onde QDANJ = Quantidade de Atraso Não Justificado; PPE = Prazo Planejado para a Etapa. Medido em dias, de acordo com o serviço.</p>

Serviço	<b>1.9.3 Especificações de equipamentos e softwares</b>
Descrição	Montagem e Análise de Viabilidade de processos de aquisição de recursos computacionais
Responsáveis	Divisão de Negócios
Contrato de Serviço	<p><b>- Escopo do Serviço;</b></p> <p>O serviço de aquisição de recursos computacionais consiste em prestação de consultoria técnica para aquisição de produtos de informática necessários ao negócio da universidade.</p> <p><b>- Responsabilidades do Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrir e acompanhar chamado.</li> <li>● Fornecer Documento de Oficialização da Demanda</li> <li>● Fornecer subsídios baseados no Planejamento Estratégico da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.</li> </ul>

	<p><b>- Responsabilidades do Provedor de Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer respostas dentro do prazo</li> <li>• Fornecer documentos de Planejamento da Contratação</li> </ul> <p><b>- Tempo de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O tempo de atendimento deverá ser definido, por meio de cronograma, na primeira reunião da Equipe de Planejamento da Contratação da Solução.</li> </ul>
Gerenciamento de Serviço	<p>A aquisição de recursos computacionais é medida pelo índice de descumprimento de cronograma.</p> <p>IDC = QDANJ/PPE</p> <p>Onde QDANJ = Quantidade de Atraso Não Justificado; PPE = Prazo Planejado para a Etapa. Medido em dias, de acordo com o serviço.</p>

**Dirigente Máximo da Unidade Jurídica**

**Dirigente Máximo de TIC da Unidade Jurídica**

**Reitora**

**Coordenador de Informática**

**Ana Maria Dantas Soares**  
Matrícula: 0386253

**Marlucio Barbosa**  
Matrícula: 1749825

Seropédica, 22 de janeiro de 2014.