



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

PROCESSO nº 08335.018484/2010-53

**ANEXO Ia
CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

1 INTRODUÇÃO

Esse Anexo contém o CATÁLOGO DE SERVIÇOS, a definição e forma de cálculo do índice de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA.

O serviço foi dividido em seis **categorias**:

- **Esclarecimento de Dúvidas** – Atividades de apoio ao usuário na utilização dos itens de configuração disponíveis para apoiar seu trabalho.
- **Manutenção de Acesso** – Serviços que visam a configuração das permissões de acesso a recursos do ambiente da rede de computadores ou de sistema corporativos disponíveis para o usuário.
- **Ambiente de Trabalho** – Serviços que mantêm em perfeito funcionamento os itens de configuração disponíveis ao usuário.
- **Equipamento** – abrangendo a instalação, manutenção e configuração dos diversos equipamentos disponíveis no ambiente de TI da CONTRATANTE.
- **Serviço Geral** – Outros serviços que necessitam de *expertise* em TI, normalmente utilizados esporadicamente para apoiar atividades temporárias.
- **Serviços Administrativos** – Atividades que a CONTRATADA deve executar para cumprir exigências do contrato bem como de seu gerenciamento.

2 REGRA DE FORMAÇÃO DO NOME DO SERVIÇO/ÍNDICE

Visando a padronização dos nomes do serviço e do indicador será adotado o seguinte leiaute:

MMMCCNNN para serviço e IMMMCCNNN para indicador, onde:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

- a) I – Valor fixo I para diferenciar serviço de indicador
- b) SSD – Indica o contrato no caso “Serviço de *Service Desk*”
- c) CC – Indica as categorias do serviço

- 1 AT – Ambiente de Trabalho
- 2 ED – Esclarecimento de Dúvidas
- 3 EQ – Equipamento
- 4 MA – Manutenção de Acesso
- 5 SG – Serviço Geral

- d) NNN – Indica número sequencial do nome

3 ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

3.1 SSDED001 - Esclarecimentos de dúvidas em aplicativos do CONTRATANTE

3.1.1 Objetivo

Esclarecer dúvidas dos usuários com relação ao uso de aplicativos desenvolvidos ou customizados do CONTRATANTE.

3.1.2 Atividades correlatas

Auxílio remoto e/ou presencial ao usuário na utilização de ambiente gráfico, sistemas web ou emuladores de terminais utilizados para acesso a aplicativos corporativos do CONTRATANTE.

Esclarecimento sobre os processos envolvidos na utilização do sistema.

Informar contato com gestor do sistema.

3.1.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDED001: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 20 min.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

3.1.4 Valor de referência

Em 90% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 20 min.

3.1.5 Fórmula

$$ISSDED001 = \frac{\text{Quantidade de SSDED001 com tempo de atendimento} \leq 20 \text{ min}}{\text{Quantidade de SSDED001}} \cdot 100$$

3.1.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDED001 \geq 90%	0
80% < =ISSDED001 < 90%	5
ISSDED001 < 80%	10

3.2 SSDED002 - Esclarecimentos de dúvidas em aplicativos comuns

3.2.1 Objetivo

Esclarecer dúvidas dos usuários com relação ao uso de aplicativos comuns do CONTRATANTE de modo a auxiliar em seu trabalho.

3.2.2 Atividades correlatas

Auxílio remoto e/ou presencial ao usuário na utilização de aplicativos comuns como MS Office, BrOffice, Adobe Acrobat Reader, Compactador de Arquivos 7-Zip, programas de gravação de mídias óticas, drivers de periféricos, antivírus Symantec e ClamWin, Internet Explorer, Firefox, Thunderbird, Java Runtime, Google Earth, comunicadores instantâneos Pidgin e Spark, PDFCreator, Picasa, VNC, Softphone Zoiper Free e outros aplicativos corporativos ou de interesse do CONTRATANTE.

3.2.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDED002: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 20 min.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

3.2.4 Valor de referência

Em 90% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 20 min.

3.2.5 Fórmula

$$ISSDED002 = \frac{\text{Quantidade de SSDED002 com tempo de atendimento} \leq 20 \text{ min}}{\text{Quantidade de SSDED002}} \cdot 100$$

3.2.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDED002 \geq 90%	0
80% <= ISSDED002 < 90%	5
ISSDED002 < 80%	10

3.3 SSDED003 - Esclarecimentos de dúvidas no uso de equipamento

3.3.1 Objetivo

Esclarecer dúvidas do usuário com relação ao uso de equipamentos e periféricos.

3.3.2 Atividades correlatas

Auxílio remoto e/ou presencial na utilização de equipamentos como computadores, impressoras, scanner, data show e outros instalados no CONTRATANTE.

3.3.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDED003: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 20 min.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.3.4 Valor de referência

Em 90% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 20 min.

3.3.5 Fórmula

$$ISSDED003 = \frac{\text{Quantidade de SSDED003 com tempo de atendimento} \leq 20 \text{ min}}{\text{Quantidade SSDED003}} \cdot 100$$

3.3.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDED003 \geq 90%	0
80% < =ISSDED003 < 90%	5
ISSDED003 < 80%	10

4 MANUTENÇÃO DE ACESSO

4.1 SSDMA001 – Manutenção de Identidade na Rede

4.1.1 Objetivo

Criação e manutenção de identidade de acesso à rede local e aplicativos.

4.1.2 Atividades correlatas

Criação de identidade de acesso à rede.

Criação de conta de acesso aos Aplicativos Corporativos.

Manutenção de conta de acesso à rede.

Manutenção de conta de acesso aos Aplicativos Corporativos.

4.1.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDMA001: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 40 min.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

4.1.4 Valor de referência

Em 90% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 40 min.

4.1.5 Fórmula

$$ISSDMA001 = \frac{\text{Quantidade de SSDMA001 com tempo de atendimento} \leq 40 \text{ min.}}{\text{Quantidade de SSDMA001}} \cdot 100$$

4.1.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDMA001 $\geq 90\%$	0
$80\% < \text{ISSDMA001} < 90\%$	5
ISSDMA001 $< 80\%$	10

4.2 SSDMA002 – Configuração do Ambiente de Trabalho

4.2.1 Objetivo

Configuração do ambiente operacional de trabalho do usuário

4.2.2 Atividades correlatas

Configuração de perfil de acesso do usuário.

Configurar grupos a qual o usuário pertence.

Configurar pastas compartilhadas.

Configurar impressora *default*.

Configurar acesso à internet, incluído o proxy, e demais configurações do TCP/IP.

Configurar cliente de e-mail incluindo a utilização de catálogo de endereços



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Configurar nome domínio do computador.

Configurar endereço IP e demais configurações TCP/IP.

4.2.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDMA002: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 1 h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

4.2.4 Valor de referência

Em 90% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 1 h.

4.2.5 Fórmula

$$ISSDMA002 = \frac{\text{Quantidade de SSDMA002 com tempo de atendimento} \leq 1 h}{\text{Quantidade SSDMA002}} \cdot 100$$

4.2.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDMA002 $\geq 90\%$	0
$80\% < \text{ISSDMA002} < 90\%$	5
ISSDMA002 $< 80\%$	10

5 AMBIENTE DE TRABALHO

5.1 SSDAT001 – Solicitação sobre Sistema Operacional

5.1.1 Objetivo

Manter funcionando o sistema operacional e os programas básicos instalados para a sustentação do ambiente do usuário.

5.1.2 Atividades correlatas

Instalação, configuração, reinstalação de sistema operacional.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Formatar sistema de arquivo.

Aplicação de correções dos fabricantes do sistema operacional e programas básicos instalado no ambiente do usuário.

Instalação de *drivers* para novo equipamento e periféricos.

Mapear pastas de rede a qual o usuário pode ter acesso.

Diagnóstico e otimização do sistema operacional.

5.1.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDAT001: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 24 h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

5.1.4 Valor de referência

Em 80% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 h.

5.1.5 Fórmula

$$ISSDAT001 = \frac{\text{Quantidade de SSDAT001 com tempo de atendimento} \leq 24 h}{\text{Quantidade de SSDAT001}} \cdot 100$$

5.1.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDAT001 $\geq 80\%$	0
$70\% < \text{ISSDAT001} < 80\%$	5
ISSDAT001 $< 70\%$	10



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

5.2 SSDAT002 – Solicitação sobre Aplicativo

5.2.1 Objetivo

Manter instalado e atualizados os aplicativos comuns e corporativos do ambiente do usuário.

5.2.2 Atividades correlatas

Instalar programa aplicativos comuns e corporativos.

Reinstalar programa aplicativos comuns e corporativos.

Atualizar programa aplicativos comuns e corporativos.

5.2.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDAT002: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 24 h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

5.2.4 Valor de referência

Em 90% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 h.

5.2.5 Fórmula

$$ISSDAT002 = \frac{\text{Quantidade de SSDAT002 com tempo de atendimento} \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDAT002}} \cdot 100$$

5.2.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDAT002 $\geq 90\%$	0
$80\% < \text{ISSDAT002} < 90\%$	5
ISSDAT002 $< 80\%$	10



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

5.3 SSDAT003 – Solicitação sobre Cabeamento

5.3.1 Objetivo

Manter acesso físico do ambiente do usuário com a rede de computadores.

5.3.2 Atividades correlatas

Fazer manobras na estrutura passiva da rede: *Patch panels, patch cord*, etc.

5.3.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDAT003: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 24 h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

5.3.4 Valor de referência

Em 90% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 h.

5.3.5 Fórmula

$$ISSDAT003 = \frac{\text{Quantidade de SSDAT003 com tempo de atendimento} \leq 24 h}{\text{Quantidade de SSDAT003}} \cdot 100$$

5.3.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDAT003 $\geq 90\%$	0
$80\% < \text{ISSDAT003} < 90\%$	5
ISSDAT003 $< 80\%$	10

5.4 SSDAT004 – Solicitação sobre Recuperação de Dado

5.4.1 Objetivo

Auxiliar o usuário na recuperação de seu ambiente de trabalho.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

5.4.2 Atividades correlatas

Execução de aplicativos de recuperação de arquivos.

Restaurar cópia de segurança de arquivos.

Cópia e recuperação de área de trabalho.

5.4.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDAT004: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 24 h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

5.4.4 Valor de referência

Em 80% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 h.

5.4.5 Fórmula

$$ISSDAT004 = \frac{\text{Quantidade de SSDAT004 com tempo de atendimento} \leq 24 h}{\text{Quantidade de SSDAT004}} \cdot 100$$

5.4.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDAT004 \geq 80%	0
70% < =ISSDAT004 < 80%	5
ISSDAT004 < 70%	10

6 EQUIPAMENTO

6.1 SEDEQ001 – Instalação e Configuração de Equipamento

6.1.1 Objetivo

Instalar e configurar equipamentos em ambientes de usuários.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

6.1.2 Atividades correlatas

Instalação e configuração de computador, scanner, periférico, expansão, impressoras, datashow, equipamentos de rede e outros.

6.1.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SEDEQ001: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 24 h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

6.1.4 Valor de referência

Em 80% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 h.

6.1.5 Fórmula

$$ISEDEQ001 = \frac{\text{Quantidade de SEDEQ001 com tempo de atendimento} \leq 24 h}{\text{Quantidade de SEDEQ001}} \cdot 100$$

6.1.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISEDEQ001 \geq 80%	0
70% \leq ISEDEQ001 $<$ 80%	5
ISEDEQ001 $<$ 70%	10

6.2 ISEDEQ002 – Solicitação sobre Movimentação de Equipamento

6.2.1 Objetivo

Apoiar o usuário quando na necessidade de movimentação de seu ambiente de trabalho, desligando e religando os itens de configuração disponibilizado para ele.

6.2.2 Atividades correlatas

Movimentação de equipamentos como computadores, impressoras, scanner, data show e outros.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Fazer cópia de segurança dos dados e/ou configuração, desligar equipamento, auxiliar na embalagem e religar no destino.

Se o equipamento for sensível, supervisionar o transporte.

6.2.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SEDEQ002: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 24 h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

6.2.4 Valor de referência

Em 80% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 h.

6.2.5 Fórmula

$$ISEDEQ002 = \frac{\text{Quantidade de SEDEQ002 com tempo de atendimento} \leq 24 h}{\text{Quantidade de SEDEQ001}} \cdot 100$$

6.2.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISEDEQ003 >=80%	0
70% < =ISEDEQ003 <80%	5
ISEDEQ003 <70%	10

6.3 SEDEQ003 – Solicitação sobre Manutenção de Equipamento

6.3.1 Objetivo

Recuperar o estado de normalidade de equipamento instalado no CONTRATANTE que estiver total ou parcialmente inoperante.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6.3.2 Atividades correlatas

Identificação e reparo de equipamentos como computadores, scanner, data show e outros.

Efetuar manutenção preventiva em equipamentos quando indicada.

Informar o CONTRATANTE da necessidade de solicitar conserto de equipamentos que encontrar-se coberto por contrato de garantia.

Informar o CONTRATANTE da necessidade de aquisição de partes/peças para efetivar a manutenção do equipamento.

Implementar solução de contorno de modo a permitir o usuário exercer suas atividades, mesmo que parcialmente, até a solução definitiva.

Substituição de *toner* e cartucho.

6.3.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SEDEQ003: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 8 h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

6.3.4 Valor de referência

Em 90% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 8 h.

6.3.5 Fórmula

$$ISEDEQ003 = \frac{\text{Quantidade de SEDEQ003 com tempo de atendimento} \leq 8h}{\text{Quantidade de SEDEQ003}} \cdot 100$$

6.3.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISEDEQ003 >=90%	0
80% < =ISEDEQ003 <90%	5



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ISEDEQ003 <80%

10

7 SERVIÇOS GERAIS

7.1 SEDSG001 – Solicitação sobre Adequação de Ambiente

7.1.1 Objetivo

Apoiar o usuário na instalação e desinstalação de itens de configuração em ambientes coletivos ou temporários.

7.1.2 Atividades correlatas

Montar e desmontar estrutura de equipamentos e programas de vídeo conferência e treinamento.

7.1.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SEDSG001: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 24 h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

7.1.4 Valor de referência

Em 95% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 h.

7.1.5 Fórmula

$$ISEDSG001 = \frac{\text{Quantidade de SEDSG001 com tempo de atendimento} \leq 24 h}{\text{Quantidade de SEDSG001}} \cdot 100$$

7.1.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISEDSG001 >=95%	0
90% < =ISEDSG001 <95%	15
ISEDSG001 <90%	30



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

7.2 SEDSG002 – Solicitação sobre Operação em Ambiente

7.2.1 Objetivo

Apoiar o usuário na operação de itens de configuração em ambientes coletivos ou temporários.

7.2.2 Atividades correlatas

Operação de computadores em ambiente de eventos.

7.2.3 Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SEDSG002: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 1 h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

7.2.4 Valor de referência

Em 95% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 1 h.

7.2.5 Fórmula

$$ISED SG002 = \frac{\text{Quantidade de SEDSG002 com tempo de atendimento} \leq 1 h}{\text{Quantidade de SEDSG002}} \cdot 100$$

7.2.6 Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISED SG002 $\geq 95\%$	0
$90\% < \text{ISED SG002} < 95\%$	15
ISED SG002 $< 90\%$	30