



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

CONSULTA PÚBLICA – SEG/CIDT Nº 001/2020

CENTRAL DE SERVIÇOS – SERVICE DESK

1. Introdução:

Tendo em vista o interesse do Governo do Estado do Espírito Santo através da Coordenadoria de Inovação e Desenvolvimento Tecnológico – CIDT, em **publicar Edital visando contratação de serviços técnicos de tecnologia da informação para estruturação e operação de uma Central de Serviços (SERVICE DESK)**, conforme detalhamento na Minuta do Termo de Referência, a presente Consulta tem como finalidade tornar mais transparente o processo e ainda, garantir melhores condições/exigências possíveis e existentes no mercado para a execução eficiente do objeto sob análise através de questionamentos, esclarecimentos e sugestões.

2. Objetivos da Consulta Pública:

- a) verificar a existência de quaisquer vícios no processo;
- b) verificar a compreensão e propiciar melhorias nas especificações técnicas do Termo de Referência;
- d) avaliar a exequibilidade do projeto em razão da complexidade técnica;
- e) permitir, com as sugestões e críticas recebidas, a definição da melhor forma atender às necessidades do Estado;
- f) dar ampla divulgação e transparência do interesse do Governo do Estado na contratação do objeto.

3. Objeto do Termo de Referência:

Contratação de serviços técnicos de tecnologia da informação para estruturação e operação de uma Central de Serviços (SERVICE DESK).

4. Normas e procedimentos da consulta:

- a) A presente consulta ficará disponível no portal de compras do Governo do Estado do Espírito Santo, <https://compras.es.gov.br/consulta-publica>, no período de 07/01/2020 à 31/01/2020;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- b) Os questionamentos e sugestões deverão ser encaminhados, exclusivamente, pelo e-mail cidt@seg.es.gov.br até o dia 31/01/2020, com o título/assunto “Consulta Pública Service Desk – SEG Nº 001-2020”;
- c) As Empresas interessadas não deverão cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, propostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta Consulta Pública;

5. Questões a serem respondidas pelas empresas interessadas:

- a) A forma como estão descritos os requisitos/funcionalidades do Termo de Referência é suficiente para a elaboração da proposta?
- b) Existe tecnologia superior ao descrito no Termo de Referência?
- c) Existe alguma especificação que deveria constar no Termo de Referência e que está ausente?

6. Outras informações:

- a) Os questionamentos, críticas e sugestões devem ser encaminhados para a **Coordenadoria de Inovação e Desenvolvimento Tecnológico – CIDT**, e-mail: cidt@seg.es.gov.br até o dia 31/01/2020;
- b) Os questionamentos e sugestões poderão ser considerados para a aprimoramento do Termo de Referência.

7. Documentos Anexos:

Anexo I – Minuta do Termo de Referência



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

- 1.1. Registro de Preços de serviços técnicos de tecnologia da informação para estruturação e operação de uma Central de Serviços (SERVICE DESK) para o Governo do Estado do Espírito Santo, cujas especificações e condições técnicas encontram-se detalhadas neste documento e seus anexos.

2. DA JUSTIFICATIVA

- 2.1. Atualmente, a Administração Pública em nível estadual dispõe de uma ampla base de recursos e ferramentas de tecnologia da informação e comunicação e que suportam uma grande parte dos processos e atividades cotidianas dos servidores.
- 2.2. Existe uma lacuna na prestação de suporte à utilização desses recursos e ferramentas, fato que traz problemas de produtividade e desempenho na prestação de serviços públicos
- 2.3. Assim, pretende-se melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública, mediante o atendimento mais eficiente e eficaz às demandas do público interno em geral, a manutenção de sua infraestrutura de TIC (hardware e software), melhorando, por fim, os processos de trabalho e atividades dos servidores públicos.
- 2.4. Portanto, para a gestão eficiente do atendimento às demandas dos usuários se faz necessário a terceirização de serviços e a utilização das melhores práticas de TIC disponíveis no mercado. A terceirização desse serviço possibilita um gerenciamento mais eficiente com o cumprimento de níveis de serviço e indicadores adequados.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO

- 3.1. Os serviços ora especificados serão, para fins de melhor entendimento, faturamento, pagamento e gestão, estruturados segundo as seguintes premissas básicas:

- 3.1.1. Critérios geográficos:
Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande
CEP: 29015-905 - Vitória / ES
www.seg.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 3.1.1.1. tickets originados da Grande Vitória
- 3.1.1.2. tickets originados fora da Grande Vitória, limitados a 150 Km (distância Vitória à sede do município em questão)
- 3.1.1.3. tickets originados fora da Grande Vitória, a partir de 150 Km (distância Vitória à sede do município em questão)
- 3.1.2. Critérios de disponibilidade:
 - 3.1.2.1. Tickets relacionados a equipamentos ou serviços operacionais em regime de horário comercial (8 x 5)
 - 3.1.2.2. Tickets relacionados a equipamentos ou serviços operacionais em regime integral (24 x 7)
- 3.2. Trata-se de execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários, operadores e gerenciadores de soluções de tecnologia da informação, abrangendo o atendimento de solicitação de usuários, a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico, resolução (ou encaminhamento para) de problemas e incidentes relacionados à tecnologia da informação e comunicação. Os serviços serão prestados segundo três níveis de abstração, com papéis e complexidades distintas, segregadas e bem definidas, a saber:
 - 1º. Nível** - É o ponto inicial de contato para a prestação dos serviços. Responsável pelo primeiro atendimento ao usuário ou encaminhamento de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato. Tem como finalidade a resolução de problemas técnicos através de suporte telefônico e/ou remoto. Os requisitos e detalhamentos estão disponíveis no Anexo I.
 - 2º. Nível** - Atendimento de chamados que não possam ser realizados através de suporte remoto de Nível 1 ou que necessitem da presença física de um técnico especializado para conclusão do atendimento in loco. Os requisitos e detalhamentos estão disponíveis no Anexo I.
 - 3º. Nível** – Atendimento de chamados de complexidade superior, que afetam serviços de tecnologia da informação de uma maneira mais ampla cuja tratativa não pode ser dada pelos níveis anteriores (1 e 2). O foco deste nível não deve ser o usuário final, mas um serviço. Os requisitos e detalhamentos estão disponíveis no Anexo I.
- 3.3. Faz parte da prestação dos serviços o treinamento (ou repasse de conhecimento, instrução, orientação, repasse de processo ou coisa que o valha) para que haja uma correta orientação dos usuários para a utilização dos serviços.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 3.4. Devem estar inclusos no custo dos serviços a serem prestados todos os componentes de hardware e software necessários para viabilizar os requisitos técnicos que devem ser suportados exceto se, e somente se, o descritivo técnico do item definir, explicitamente, o contrário.
- 3.5. O Service Desk será realizado de forma remota, ou seja, fora das dependências da CONTRATANTE. O atendimento presencial, quando necessário, será feito sob demanda, com os custos de deslocamento dos técnicos sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.6. É atribuição do SERVICE DESK a manutenção ou o restabelecimento da operação normal dos recursos e serviços de tecnologia da informação e comunicação fornecidos dos usuários, respeitando os níveis mínimos de serviço exigidos, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TIC. Cabe, portanto, ao Service Desk, o fornecimento dos serviços de suporte de microinformática de 1º nível, 2º nível e 3º nível em conformidade com as melhores práticas de suporte apresentadas no ITIL – Information Technology Infrastructure Library, referência de mercado para este contexto. A metodologia de trabalho do proponente deverá estar de acordo com as melhores práticas publicadas pelo ITIL versão 3 ou superior.
- 3.7. O suporte poderá ser efetuado com apoio de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas adicionais, estruturadas às expensas da contratada, tais como software de acesso remoto e outras porventura necessárias para a prestação do objeto.
- 3.8. O Service Desk deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para registro de chamados, atender à demanda de suporte remoto e presencial dos usuários de recursos e serviços de tecnologia da informação e comunicação. Contudo, apenas serão passíveis de atendimento em regime de 24/7, em 1º e 2º níveis, usuários elencados e definidos como elegíveis pela contratante. Os demais serão atendidos em horário comercial convencional do contratante. Os serviços de 3º nível serão prestados sob demanda, com níveis mínimos de serviço estabelecidos no Anexo I.
- 3.9. A ferramenta de gestão de chamados empregada pela CONTRATADA deverá permitir que os próprios usuários registrem seus chamados por meio de uma interface Web amigável.
- 3.10. Caso o atendimento do chamado seja pertinente a outro grupo de suporte, este, deverá ser escalonado pelo SERVICE DESK para a equipe responsável, de acordo com o que for estabelecido pela contratante.
- 3.11. Será de responsabilidade da CONTRATADA, quando designada pela CONTRATANTE e sob orientações desta, a abertura de chamados e



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

acompanhamento da evolução dos mesmos junto a outras empresas terceirizadas prestadoras de serviços, sobretudo, no que tange ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE). Nos casos de não cumprimento dos NMSE's pelas terceirizadas sob acompanhamento da CONTRATADA, a mesma, tempestivamente, deverá comunicar à CONTRATANTE para as providências cabíveis.

- 3.12. Deverá ser garantido o suporte remoto aos equipamentos notebooks que ficam em poder dos usuários fora da rede da CONTRATANTE. Contudo, em caso de necessidade de intervenção física para suporte ao equipamento, o serviço deverá ser agendado com o usuário e prestado dentro das instalações físicas da CONTRATANTE, permitindo maior acompanhamento e fiscalização do serviço prestado.
- 3.13. O suporte técnico aos usuários, quanto aos sistemas utilizados pela CONTRATANTE, não configura a operação desses sistemas. Esse serviço contempla a configuração dos equipamentos para acesso e operação pelos usuários e não está restrito apenas aos sistemas atualmente utilizados, de forma que a listagem de sistemas utilizados será dinâmica.
- 3.14. Minimamente, o SERVICE DESK deverá ser estruturado a partir de:
 - 3.14.1. Central de Serviços do tipo "Call Center"; esta central de serviços deverá fornecer minimamente as seguintes funcionalidades: URA (Unidade de Resposta Audível), linha 0800 (ou equivalente, gratuita para quem efetua a ligação), gerenciamento de filas, gravação das ligações durante a vigência do contrato (com entrega das mesmas em mídia padrão ao fim do contrato).
 - 3.14.2. O SERVICE DESK deverá estar disponível em regime de tempo integral (24 x 7)
 - 3.14.3. Serviços de Suporte de 1º nível (Anexo I para detalhamento);
 - 3.14.4. Serviços de Suporte de 2º nível (Anexo I para detalhamento);
 - 3.14.5. Serviços de Suporte de 3º nível (Anexo I para detalhamento);
 - 3.14.6. Serviços de inventário de hardware;
 - 3.14.7. Serviços inventário de software;
 - 3.14.8. Softwares e hardwares necessários à operação do serviço;
 - 3.14.9. Fornecer, ao órgão gerenciador deste registro de preços, mecanismo (Application Programming Interface – API) que permita a obtenção de ao menos os seguintes dados e informações:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 3.14.9.1. Informações dinâmicas de tickets, devendo ser aplicados ao menos os seguintes filtros, cumulativamente ou não: por órgão consumidor dos serviços, por datas de abertura, violações de níveis de serviço, categorias de chamados (classificadores), posição geográfica, status dos tickets, prévias de glosas, atendimentos realizados em regime comercial ou tempo integral, agrupamento de tickets por nível de resolução, status dos tickets. Abaixo listagem mínima de informações a serem extraídas da base de dados da central de atendimento:
- 3.14.9.1.1. Quantidade de atendimentos solucionadas por período.
 - 3.14.9.1.2. Quantidade de atendimentos por tipo de classificação.
 - 3.14.9.1.3. Quantidade de atendimentos por tipo de severidade.
 - 3.14.9.1.4. Quantidade de atendimentos por nível de atendimento.
 - 3.14.9.1.5. Quantidade de atendimentos que violaram níveis mínimos de serviço.
 - 3.14.9.1.6. Ranking dos 10 tipos atendimentos que mais ocorreram por período.
 - 3.14.9.1.7. Ranking dos 10 usuários que tiveram mais incidentes.
 - 3.14.9.1.8. Ranking dos 10 equipamentos que tiveram mais incidentes.
 - 3.14.9.1.9. Quantidade de problemas encerrados por período.
 - 3.14.9.1.10. Quantidade de problemas abertos e estimativa de volume de incidentes associados.
 - 3.14.9.1.11. Quantidade de problemas pendentes por mudanças.
 - 3.14.9.1.12. Quantidade de problemas em diagnóstico.
 - 3.14.9.1.13. Tempo médio de diagnóstico de problemas.
 - 3.14.9.1.14. Quantidade de equipamentos por marca e modelo.
 - 3.14.9.1.15. Lista de equipamentos vencendo a garantia nos próximos seis meses.
 - 3.14.9.1.16. Relatórios de violação de NMSE (para efeito de gestão)
- 3.14.9.2. As informações geradas serão de cunho gerencial, permitindo que o gerenciador do registro de preços acompanhe as principais métricas do serviço, em especial as que tenham alguma relação com o faturamento, a qualidade do



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

atendimento e informações estratégicas relevantes para o gerenciamento dos serviços e planejamento de ações.

3.14.9.3. Não haverá ônus para o órgão gerenciador caso o mesmo identifique a necessidade de adaptações para que as informações sobre a execução dos serviços sejam melhor apuradas.

3.14.10. Compete ao SERVICE DESK:

3.14.10.1. Registrar todos os detalhes relevantes de incidentes e requisições de serviço, incluindo categorização e priorização.

3.14.10.2. Realizar inventários de ativos de TI que deverão ser documentados na ferramenta de Service Desk.

3.14.10.3. Prover investigação e diagnóstico de primeiro nível para os incidentes e requisições de serviço.

3.14.10.4. Resolver incidentes e executar requisições de serviço quando dentro de seu escopo de ação.

3.14.10.5. Escalar incidentes e requisições de serviço quando não puder resolvê-los no tempo acordado, demandar atendimento presencial ou exigir conhecimentos não documentados.

3.14.10.6. Manter usuários informados do progresso dos incidentes e requisições de serviço.

3.14.10.7. Encerrar todos incidentes resolvidos, requisições de serviços ou outras chamadas.

3.14.10.8. Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários.

3.14.10.9. Elaborar base de conhecimento dos incidentes e requisições de serviços atendidas;

4. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

4.1. DA CONTRATADA

4.1.1. Executar o objeto ajustado, por intermédio exclusivo de integrantes do seu quadro de pessoal. Os referidos profissionais poderão ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa licitante, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a

Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande

CEP: 29015-905 - Vitória / ES

www.seg.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- licitante, por meio de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), contrato de prestação de serviços, ficha de registro de empregado ou contrato social, conforme o caso;
- 4.1.2. Fornecer ao PRODEST a relação nominal dos profissionais encarregados de executar o objeto, para que o acesso às suas dependências seja autorizado pela Gerência responsável;
 - 4.1.3. Apresentar os profissionais devidamente uniformizados e/ou identificados, levando-se em consideração as restrições internas quanto ao uso de determinadas vestimentas, como calções, shorts ou bermudas;
 - 4.1.4. Responsabilizar-se, perante o PRODEST e/ou terceiros, por danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto, por dolo ou culpa de seus profissionais ficando obrigada a promover o devido ressarcimento ao erário a preços atualizados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de notificação pela área fiscalizadora, sob pena de ter o valor apurado descontado na fatura do mês subsequente, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis;
 - 4.1.5. Responsabilizar-se, perante o PRODEST e/ou terceiros, pela cobertura dos riscos de acidentes de trabalho de seus empregados, prepostos ou contratados, por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto;
 - 4.1.6. Responsabilizar-se pela regular quitação de taxas de licenças para execução dos serviços, dependentes de quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais;
 - 4.1.7. Responsabilizar-se pelos eventuais danos, doloso ou culposos, ocasionados pelo uso e porte do cartão de acesso do PRODEST, entregue ao seu empregado, cujo quantum será apurado à época dos fatos, para desconto em fatura vincenda, assegurados os direitos ao contraditório e a ampla defesa;
 - 4.1.8. Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
 - 4.1.9. Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado;
 - 4.1.10. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 4.1.11. Responsabilizar-se pela regular quitação de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais, decorrentes da execução do contrato, apresentando, quando solicitado pela área fiscalizadora, documentação que comprove o seu correto e tempestivo pagamento;
- 4.1.12. Observar as normas da Política de Segurança e da Política da Qualidade do PRODEST, dentre as quais:
- 4.1.12.1. Manter, por tempo indeterminado ou até autorização em contrário do PRODEST, a devida confidencialidade, requerida ou não, de quaisquer dados e/ou informações pertencentes ao PRODEST ou por ele tratados ou custodiados e aos quais a CONTRATADA e seus representantes terão acesso ou conhecimento, incluindo aqueles relativos aos negócios existentes ou em desenvolvimento pelas partes, seja verbalmente, por escrito ou visualmente (inclusive mantendo sigilo interno, quando aplicável, necessário ou solicitado), não os comercializando, reproduzindo, cedendo ou divulgando para pessoas não autorizadas a acessá-los ou conhecê-los, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, sejam quais forem os meios ou formas utilizados – exceto quando necessário, justificável e autorizado pelo PRODEST;
- 4.1.12.2. Cumprir e fazer cumprir por seus representantes, a qualquer tempo, os controles da PSI (Política de Segurança da Informação) do PRODEST que sejam aplicáveis e/ou que possuam correlação direta ou indireta com a presente contratação, incluindo aqueles afetos à execução do objeto do presente contrato, desde que os mesmos e suas alterações sejam fornecidos à CONTRATADA ou informados à mesma pelo gestor do contrato, pelo ESI (Escritório de Segurança da Informação) do PRODEST, via divulgação através de canais aos quais a CONTRATADA tenha acesso e/ou conforme estabelecido contratualmente (se aplicável);
- 4.1.12.3. Orientar seus representantes quanto à obrigatoriedade de assinatura do “Termo de Confidencialidade e Responsabilidade” da PSI (Política de Segurança da Informação do PRODEST), antes que os mesmos iniciem suas atividades.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

4.2. DO PRODEST

- 4.2.1. Disponibilizar à CONTRATADA, quando solicitado, toda a documentação e informações inerentes ao objeto contratado;
- 4.2.2. Pagar regularmente à CONTRATADA o preço estabelecido no contrato, se preenchidos os requisitos legais;
- 4.2.3. Coordenar, através da área fiscalizadora do contrato, a execução do objeto pela CONTRATADA, efetuando os registros das ocorrências constatadas;
- 4.2.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer, em função da execução do objeto;
- 4.2.5. Informar à CONTRATADA, previamente, qualquer alteração nos horários e dias de cumprimento das tarefas;
- 4.2.6. Assegurar o acesso dos profissionais enviados pela CONTRATADA, quando devidamente uniformizados e identificados, aos locais em que devem executar as tarefas.

5. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

- 5.1. Comprovação de que a licitante fornece ou forneceu, sem restrições, serviço similar ao objeto do presente termo de referência. A comprovação será feita por meio de apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por Órgão da Administração Pública ou Entidade Privada, devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador.
- 5.2. Os documentos necessários à habilitação deverão estar com prazo vigente, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade.
- 5.3. Apresentar atestado fornecido por pessoa de direito público ou privado, de fornecimento de serviços de SERVICE DESK para pelo menos 30.000 (trinta mil) microcomputadores. A comprovação será feita por meio de apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por Órgão da Administração Pública ou Entidade Privada, devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador. Para efeito de comprovação da qualificação técnica é permitida a soma de atestados para comprovação do quantitativo, desde que os contratos que originaram a emissão dos atestados tenham sido executados simultaneamente por um período mínimo de 12 (doze) meses, entre quaisquer

Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande

CEP: 29015-905 - Vitória / ES

www.seg.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

datas ou período de tempo, de modo a comprovar a capacidade do licitante em atender a demanda prevista para a contratante.

- 5.4. Fica a critério do licitante vencedor a definição de quantidade de funcionários para exercer as atividades de atendente de 1º Nível e Suporte Técnico de 2º Nível. Para as funções de Gestor da Qualidade e Gestor de Service Desk o licitante vencedor deverá disponibilizar, no mínimo, 1 (um) funcionário para cada função. Independentemente do número de funcionários alocados para cada função é obrigação da licitante vencedora o cumprimento total das atividades e do Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) estabelecidas no neste Termo de Referência.
- 5.5. A contratante poderá realizar diligências técnicas nos emitentes dos atestados, com o objetivo de aferir as informações fornecidas e validar a competência técnica do proponente. A contratante reserva-se ao direito de desclassificar o proponente caso seja constatada alguma irregularidade ou não atendimento aos requisitos descritos neste documento e seus anexos.
- 5.6. Apresentar documentação, quando da assinatura do contrato, que comprove a licitante possuir Capital Social Mínimo de 10% do valor total registrado na Ata de Registro de Preços.

6. DO ACOMPANHAMENTO, DA FISCALIZAÇÃO E DO RECEBIMENTO DO OBJETO

- 6.1. O contratante designará, formalmente, empregado responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do ajuste, competindo-lhe acompanhar, supervisionar, avaliar e atestar a execução do objeto, efetuando os contatos, comunicações e notificações necessárias, atestando as notas fiscais/faturas correspondentes, bem como solicitando a eventual aplicação de sanção administrativa, sendo que se não houver o seu ateste acerca da prestação dos serviços a contento, não será permitido qualquer pagamento.

7. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

- 7.1. A proposta deverá ser apresentada, com valores em real, redigida em português, em formulário oficial da empresa, que contenha a razão social, endereço, telefone, e-mail, fax e CNPJ e nela deverão constar os requisitos a seguir especificados:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

Lote	Item	Especificação do Objeto	Cód. Item SIGA	Quantitativo	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)	Classif. Contábil
1	1	Serviços de atendimento de SERVICE DESK de 1º Nível em regime 8x5		????? dispositivos			Serviço
1	2	Serviços de atendimento de SERVICE DESK de 1º Nível em regime 24x7		????? dispositivos			Serviço
1	3	Serviços de atendimento de SERVICE DESK de 2º Nível em regime 8x5 – Grande Vitória		????? dispositivos			Serviço
1	4	Serviços de atendimento de SERVICE DESK de 2º Nível em regime 24x7 – Grande Vitória		????? dispositivos			Serviço
1	5	Serviços de atendimento de SERVICE DESK de 2º Nível em regime 8x5 – fora da Grande Vitória, limitados a 150 Km (distância Vitória à sede do município em questão)		????? dispositivos			Serviço
1	6	Serviços de atendimento de SERVICE DESK de 2º Nível em regime 24x7 – fora da Grande Vitória, limitados a 150 Km (distância Vitória à sede do município em questão)		????? dispositivos			Serviço
1	7	Serviços de atendimento de SERVICE DESK de 2º Nível em regime 8x5 – a partir de 150 Km (distância Vitória à sede do município em questão)		????? dispositivos			Serviço
1	8	Serviços de atendimento de SERVICE DESK de 2º Nível em regime 24x7 – a partir de 150 Km (distância Vitória à sede do município em questão)		????? dispositivos			Serviço
1	9	Serviços de atendimento de SERVICE DESK de 3º Nível em regime 24 x 7		????? UST			Serviço
Preço Global (R\$)							

- 7.2. Os preços propostos devem incluir todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças de modo a se constituírem em única e total contraprestação pelo fornecimento dos materiais e serviços;
- 7.3. O prazo de validade da proposta deve ser de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sua entrega no licitante (Art. 64, § 3º, da Lei Federal nº 8.666/93).



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 7.4. A proposta deverá conter a composição de todos os custos, diretos e indiretos, com base no modelo exemplificativo do Anexo I, que deverá ser utilizado e adequado pela licitante à sua proposta.
- 7.5. A proposta de preços deverá ser emitida em 01 (uma) via devidamente numerada, rubricada e assinada, por representante legal do licitante onde deve constar o número da página da proposta.
- 7.6. Fazer constar da proposta que no preço indicado estão incluídas todas e quaisquer despesas necessárias para a perfeita execução do objeto, tais como, transporte, tributos, fretes, encargos sociais, seguros, recursos de software, recursos de hardware, espaço físico e demais despesas inerentes à execução do objeto.
- 7.7. A contratante não aceitará cobrança posterior de qualquer imposto ou tributo adicional, salvo se alterado ou criado após a data de abertura da licitação, e que venha expressamente a incidir sobre o objeto a ser adquirido/contratado, na forma da Lei. Na hipótese de redução de alíquota após a apresentação da proposta, a mesma será devidamente considerada por ocasião do pagamento.
- 7.8. Existindo diferenças entre os preços unitários e globais, prevalecerão os unitários e existindo diferenças entre o numérico e o extenso, prevalecerá o extenso.
- 7.9. Não devem constar quaisquer descontos, cotações, proposições não previstas em Edital, incluindo a não aceitação de valores que façam referência às propostas concorrentes.
- 7.10. Deve conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 7.11. Deve especificar a razão social e o CNPJ, colocando o número da licitação, o dia e hora de abertura, o endereço completo, o número do telefone, bem como o número de sua conta corrente, o nome e código do banco e a respectiva agência para efeito de pagamentos dos serviços.
- 7.12. Deve especificar a qualificação do representante autorizado a firmar o Contrato, detalhando nome completo, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e Profissão, bem como o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido Contrato.
- 7.13. A proposta apresentada, em nenhuma hipótese, poderá ser alterada, quanto ao seu mérito, quanto ao preço, prazo ou qualquer condição que importe em modificação dos seus termos originais, nem serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou esclarecimentos à documentação e às propostas, exceto a promoção de diligências consideradas necessárias pela Comissão

Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande

CEP: 29015-905 - Vitória / ES

www.seg.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

de Licitação para esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório.

8. DO REAJUSTAMENTO

8.1. As condições de reajustamento, quando couber, serão especificadas posteriormente no edital, utilizando-se a redação e formato estabelecidos na minuta padrão de editais da PGE (site www.pge.es.gov.br).

9. DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

9.1. A fatura deverá ser apresentada no protocolo do PRODEST até o décimo dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, juntamente com os comprovantes de regularidade fiscal da contratada.

10. DO PAGAMENTO

10.1. As condições de pagamento serão especificadas posteriormente no edital utilizando-se a redação e formato estabelecido na minuta padrão de editais da PGE (site www.pge.es.gov.br), à exceção do prazo que será 10º dia útil.

11. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

11.1. CRONOGRAMA

MÊS	1	2	3	4	5	...	59	60
ATIVIDADE							TRANSIÇÃO	FINALIZAÇÃO

12. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1. O prazo de vigência contratual terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial e terá duração de **60 (sessenta)** meses.

Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande

CEP: 29015-905 - Vitória / ES

www.seg.es.gov.br



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT**

Vitória/ES, ____/____/_____

Autor do Termo de Referência

Cargo – PRODEST



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVICE DESK

Especificações dos serviços de Service Desk Nível 1

Os serviços de Service Desk 1º nível serão prestados de forma a serem o ponto primário e único de contato com o usuário final. Tais serviços serão viabilizados através de uma infraestrutura do tipo “central de atendimento”, disponibilizada pela LICITANTE para o SERVICE DESK. As características mínimas do Service Desk 1º nível são:

- I. Registrar todos os chamados e contatos com usuários em um banco de dados via ferramenta de gerência de SERVICE DESK, registrando os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, falhas e suas causas, perfis e principais necessidades por usuários.
- II. Abrir, registrar e encaminhar tickets (chamados, pedidos de serviço) para atendimento de 2º Nível e 3º Nível.
- III. Executar os atendimentos de primeiro nível – remoto, por linha telefônica ou ferramenta de acesso remoto específica e às expensas da contratada.
- IV. Esclarecer dúvidas sobre equipamentos, serviços e sistemas existentes no ambiente tecnológico da contratante.
- V. Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de recursos e serviços de tecnologia da informação em nível básico, contemplando software e hardware.
- VI. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
- VII. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos sistemas corporativos da contratante, após repasse de conhecimento realizado pela equipe da mesma. Caso não tenha havido ainda o repasse de conhecimento, o atendente de primeiro nível deverá registrar o chamado e escalonar para equipe da contratante.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- VIII. Escalar tickets (chamados, solicitações, etc.) para níveis superiores do Service Desk, caso o contexto de atuação extrapole suas competências.
- IX. Esclarecer e informar as equipes de segundo e terceiro níveis quanto às ordens de serviços, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, histórico do atendimento e de registro de chamadas.
- X. Manter os usuários informados acerca do andamento da execução dos seus respectivos tickets.
- XI. Executar outras tarefas de mesma natureza, afinidade e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.
- XII. Os serviços de 1º nível prestados pela central de atendimento deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA.
- XIII. A central de atendimento é uma unidade funcional composta por pessoal responsável pelo atendimento a uma série de serviços, realizando isto via chamada telefônica, interface WEB, correio eletrônico ou abertura automática de chamados, quando aplicável.
- XIV. Todos os eventos relacionados a tickets de usuários deverão ser registrados em software especializado para tanto, de forma que seja possível estabelecer toda a *linha de tempo* dos eventos relacionados aos atendimentos.
- XV. A central de atendimento poderá ser acionada pelos seguintes meios:
 - a. Telefone na modalidade de tarifação reversa (0800)
 - b. Correio eletrônico
 - c. Software especializado em gestão de Service Desk
- XVI. Todo o ônus decorrente das ferramentas, recursos, técnicas e capacitações necessários para a operação do Service Desk serão de responsabilidade da contratada.
- XVII. Quando aplicável, e em momento definido pela contratada, haverá repasse de conhecimento acerca de processos e sistemas internos, de forma que a central de serviços possa, a partir do repasse, prestar os serviços de suporte também a estes recursos.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- XVIII. Registrar todos os detalhes relevantes de incidentes e requisições de serviço, incluindo categorização e priorização.
- XIX. Prover investigação e diagnóstico de primeiro nível para os incidentes e requisições de serviço.
- XX. Resolver incidentes e executar requisições de serviço quando dentro de seu escopo de ação.
- XXI. Escalar incidentes e requisições de serviço quando não puder resolvê-los no tempo acordado, demandar atendimento presencial ou exigir conhecimentos não documentados.
- XXII. Manter usuários informados do progresso dos incidentes e requisições de serviço.
- XXIII. Encerrar todos incidentes resolvidos, requisições de serviços ou outras chamadas.
- XXIV. Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários.
- XXV. Elaborar base de conhecimento dos incidentes e requisições de serviços atendidas;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

Especificações da abrangência do Service Desk Nível 2

O Serviço de suporte técnico de 2º nível é responsável pelo atendimento a chamados que, por algum impedimento técnico não possam ser realizados pelo 1º nível do Service Desk. Estes serviços (2º nível) deverão ser prestados nas dependências da contratante, por profissionais especialistas, com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TI existente.

Esse tipo de suporte de 2º nível será acionado quando houver a necessidade de atendimento local, a partir das informações e descrições constantes das ordens de serviços abertas pelos atendentes de 1º nível.

Ao definir a solução do problema, o técnico de suporte de 2º nível fará o registro no ticket (chamado) do tempo gasto, providências tomadas, os recursos e os procedimentos da solução. O suporte de 2º Nível não deve intervir no escopo de competências de outro contrato; ao contrário, deve dar o devido encaminhamento para o acionamento da empresa responsável, assim que identificada a situação que foge da esfera de competência.

Dentre os principais serviços de Suporte Técnico Local estão:

- I. Instalação e configuração de software e hardware.
- II. Instalar, configurar e suportar clientes de e-mail, navegadores WEB e mensagens instantâneas.
- III. Instalar, configurar e dar suporte aos equipamentos de informática, ou quando cabível escalonar para empresa responsável, tais como: estações de trabalho, monitores, impressoras, projetores multimídias, scanners e ativos de rede.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- IV. Identificação da peça ou parte do equipamento defeituoso, com a realização de substituição ou reparos pertinentes, caso esteja no escopo dos serviços.
- V. Esclarecimentos de dúvidas de usuários de TI quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados.
- VI. Apoio na identificação e correção de problemas quanto ao uso de programas, sistemas e aplicativos.
- VII. Apoio aos usuários na utilização dos sistemas de abrangência corporativa, em tendo havido o devido repasse de informações pela contratada.
- VIII. Configuração de equipamentos para conectividade à rede.
- IX. Suporte a sistemas operacionais e programas básicos dos usuários dos órgãos participantes, visando a maximização do aproveitamento dos recursos, segurança e desempenho.
- X. Encaminhamento das solicitações para outros fornecedores contratados pelos órgãos participantes.
- XI. Remanejamento e configuração de equipamentos, de componentes e de interconexão de microinformática.
- XII. Registro dos dados de atendimentos locais no sistema de Gestão da Central de Atendimento.
- XIII. Execução de serviços, sob orientação e supervisão dos analistas e técnicos de 3º nível, nos equipamentos servidores e ativos de rede.
- XIV. Execução de outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.
- XV. A equipe de suporte técnico deverá apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao ambiente do Serviço Público Estadual.
- XVI. A contratante poderá requisitar, a qualquer tempo, a substituição de qualquer técnico que preste suporte local.
- XVII. Identificar peça ou parte do equipamento defeituoso, com a realização de substituição ou reparos pertinentes quando fornecidos pela contratada.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- XVIII. Identificar e solucionar, ou quando cabível escalonar, problemas de conexão dos microcomputadores a rede local e a redes remotas.
- XIX. Identificar e solucionar, ou quando cabível escalonar, problemas de lentidão no acesso aos serviços e sistemas prestados pelo Governo do Estado ou terceiros.
- XX. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, para resolução de incidentes, configurações, instalações e remoções de aplicativos e atualizações de softwares básicos e sistemas de informação.
- XXI. Instalar e substituir peças ou componentes dos microcomputadores, fornecidos pela contratante como: teclados, mouses, memórias, processadores, discos rígidos, fontes, etc.
- XXII. Instalar e substituir insumos/suprimentos de impressoras, fornecidos pela contratante, ou quando cabível escalonar para contratada específica.
- XXIII. Instalar, configurar e dar suporte aos usuários na utilização dos sistemas corporativos da contratante. O suporte aos sistemas corporativos da contratante será realizado pela contratada após o repasse de conhecimento pela contratante. Enquanto não houver o repasse de conhecimento, o suporte aos sistemas corporativos deverá ser escalonado para equipe própria da contratante.
- XXIV. Remanejar, conectar e configurar equipamentos dentro das instalações da contratante.
- XXV. Identificar e solucionar, ou quando cabível escalonar, problemas de lentidão no acesso aos serviços e sistemas corporativos da contratante.
- XXVI. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, sistemas de informação, equipamentos e serviços de informática.
- XXVII. Apoiar no controle e atualização do inventário dos recursos de hardware e software pertencentes à contratante.
- XXVIII. Prestar esclarecimentos quando a solução e demandar encaminhamento das solicitações para outros fornecedores contratados pela contratante.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- XXIX. Comunicar sempre que houver interrupções causadas por substituição de equipamentos de rede, adequação de infraestrutura, etc.
- XXX. Verificar junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas quando do fechamento dos chamados.
- XXXI. Atualizar a base de conhecimento com as soluções dos chamados que puderem ser executados pela equipe de 1º nível nos próximos atendimentos.
- XXXII. Registrar as atualizações (inclusões, alterações e exclusões) de dados relativos à gerência de mudanças e configuração no sistema de gestão de Service Desk quando houver quaisquer alterações destes componentes durante a execução de serviços de suporte técnico.
- XXXIII. Realizar pesquisa mensal junto aos usuários de informática para aferir o índice de satisfação em relação aos serviços.
- XXXIV. Execução de outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.

Especificações da abrangência do Service Desk Nível 3

O Serviço de suporte técnico de 3º nível é responsável pelo atendimento a chamados que, por algum impedimento técnico não possam ser realizados pelo 1º e 2º níveis do Service Desk. Estes serviços (3º nível) poderão ser prestados nas dependências da contratante, por profissionais especialistas, com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TI existente. O foco principal deste suporte é o atendimento chamados de complexidade superior, que afetam serviços de tecnologia da informação de uma maneira mais ampla cuja tratativa não pode ser dada pelos níveis anteriores (1 e 2). O foco deste nível não deve ser o usuário final, mas um serviço de tecnologia da informação.

A métrica de prestação dos serviços de 3º nível é a Unidade de Serviço Técnico (UST), em regime 24x7, cujas características para efeito de execução e contabilização encontram-se estabelecidas no Anexo II.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

Níveis Mínimos de Serviço

Diferentemente dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS), comumente adotados na esfera privada, o Nível Mínimo de Serviço Exigido neste Termo de Referência é inalterável e inflexível. Sua alteração só será permitida por força de circunstâncias supervenientes na forma do art. 65 da Lei n.º 8.666/93.

Serão exigidos e auditados os seguintes níveis mínimos de serviço:

#	Indicador	Descrição	Meta	Objetivo	Observações
NMSE 1	Tempo de espera na fila de atendimento telefônico.	Percentual das ligações em que o usuário aguardou na	>= 90%	Medir a disponibilidade e agilidade	Avaliado em período integral.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

		fila menos de 40 segundos.		do atendimento.	
NMSE 2	Tempo de espera na fila de auto-atendimento.	Percentual dos tickets em que os mesmos aguardaram na fila mais de 10 minutos antes do primeiro retorno ao usuário	≤ 10 %	Medir a disponibilidade e agilidade do atendimento	Avaliado no regime 24x7; não serão admitidas respostas padrão automatizadas
NMSE 3	Taxa de solução de incidentes no 1º Nível.	Percentual de incidentes resolvidos pelo 1º Nível de atendimento.	≥ 60 %	Medir a efetividade da base de conhecimento.	Será considerada solução de primeiro nível quando o incidente for resolvido pelo <i>SERVICE DESK</i> em um único contato.
NMSE 4	Tempo de solução de Incidentes/Requisições de 2º Nível na Grande Vitória, em regime 8x5, por severidade.	Percentual de incidentes/requisições priorizados resolvidos no tempo acordado.	≥ 90 %	Medir a efetividade do gerenciamento de incidentes.	Prioridades: Alta: 2 horas Média: 4 horas Baixa: 10 horas
NMSE 5	Tempo de solução de Incidentes/Requisições de 2º Nível na Grande Vitória, em regime 24x7, por severidade.	Percentual de incidentes/requisições priorizados resolvidos no tempo acordado.	≥ 90 %	Medir a efetividade do gerenciamento de incidentes.	Prioridades: Alta: 2 horas Média: 4 horas Baixa: 10 horas
NMSE 6	Tempo de solução de Incidentes/Requisições de 2º Nível fora da Grande Vitória, limitados a 150 Km (distância Vitória à sede do município em questão, em regime 8x5, por severidade.	Percentual de incidentes/requisições priorizados resolvidos no tempo acordado.	≥ 90 %	Medir a efetividade do gerenciamento de incidentes.	Prioridades: Alta: 4 horas Média: 8 horas Baixa: 20 horas



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

NMSE 7	Tempo de solução de Incidentes/Requisições de 2º Nível fora da Grande Vitória, limitados a 150 Km (distância Vitória à sede do município em questão, em regime 24x7, por severidade.	Percentual de incidentes/requisições priorizados resolvidos no tempo acordado.	>= 90%	Medir a efetividade do gerenciamento de incidentes.	Prioridades: Alta: 4 horas Média: 8 horas Baixa: 20 horas
NMSE 8	Tempo de solução de Incidentes/Requisições de 2º Nível fora da Grande Vitória a partir de 150 Km (distância Vitória à sede do município em questão), em regime 8x5, por severidade.	Percentual de incidentes/requisições priorizados resolvidos no tempo acordado.	>= 90%	Medir a efetividade do gerenciamento de incidentes.	Prioridades: Alta: 6 horas Média: 10 horas Baixa: 24 horas
NMSE 9	Tempo de solução de Incidentes/Requisições de 2º Nível fora da Grande Vitória a partir de 150 Km (distância Vitória à sede do município em questão), em regime 24x7, por severidade.	Percentual de incidentes/requisições priorizados resolvidos no tempo acordado.	>= 90%	Medir a efetividade do gerenciamento de incidentes.	Prioridades: Alta: 6 horas Média: 10 horas Baixa: 24 horas

A contabilização de horas da tabela acima será em regime contínuo compatível com o NMSE (8x5 ou 24x7, conforme o caso/característica do ticket).

A prioridade de atendimento dos tickets (chamados) será de acordo com a seguinte tabela:

Prioridades	Definição
Alta	Incidente que gera indisponibilidade total das atividades (todas as funcionalidades afetadas).
Média	Incidente que gera indisponibilidade parcial das atividades (funcionalidades afetadas).
Baixa	Dúvidas, instalações, mudanças, etc.

DAS GLOSAS DECORRENTES NÃO ATENDIMENTO AO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO (NMSE)



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

Caso a contratada não atinja os níveis de serviço mínimos exigidos serão aplicadas, sem prejuízo das demais sanções administrativas, as seguintes glosas:

#	Descrição	Frequência	Glosa
GLO1	Referente ao NMSE1	Mensal	2% (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de <i>Service Desk</i> .
GLO2	Referente ao NMSE2	Mensal	2% (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de <i>Service Desk</i> .
GLO3	Referente ao NMSE3	Mensal	2 % (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de <i>Service Desk</i> .
GLO4	Referente ao NMSE4.	Mensal	2 % (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de <i>Service Desk</i> .
GLO5	Referente ao NMSE5.	Mensal	2 % (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de <i>Service Desk</i> .
GLO6	Referente ao NMSE6.	Mensal	2 % (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de <i>Service Desk</i> .
GLO7	Referente ao NMSE7.	Mensal	2 % (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de <i>Service Desk</i> .
GLO8	Referente ao NMSE8.	Mensal	2 % (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de <i>Service Desk</i> .
GLO9	Referente ao NMSE9.	Mensal	2 % (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de <i>Service Desk</i> .

Em caso de aplicação de glosas, as mesmas são cumulativas, ou seja, podem incorrer em até 20% do faturamento, caso sejam violados todos os níveis de serviço. A aplicação de glosas não restringe a possibilidade de aplicação de outras penalidades, previstas no contrato.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

Item	Categoria	Atividade/Tarefa	Objetivo	Tipo	Complexidade
1	Serviços	Checklist diário do ambiente de infraestrutura	Efetuar monitoração diária do ambiente físico e lógico do CPD, dos serviços de TI e logs de backup, conforme ferramentas e procedimentos acordados com a contratante, acionando as áreas responsáveis pela manutenção, em caso de falhas.	Rotineira	B
2	Serviços	Geração de consultas, inventários e relatórios estatísticos	Emitir relatório mensal sobre a situação do ambiente de infraestrutura da Contratante, apontando as principais solicitações e incidentes registrados, disponibilidade de equipamentos e serviços, entre outros.	Rotineira	B
3	Serviços	Desligamento e reativação total dos equipamentos do CPD	Desligar e reativar de forma segura os equipamentos do CPD, conforme procedimento acordado com a contratante, acionando as áreas responsáveis pela manutenção, em caso de falhas.	Demanda	M
4	Serviços	Análise de desempenho e capacidade para o ambiente de infraestrutura	Monitorar e analisar o desempenho e a capacidade do ambiente de infraestrutura da Contratante, propor e implantar melhorias/boas práticas.	Demanda	M
5	Serviços	Análise de segurança para o ambiente de infraestrutura	Monitorar e analisar a segurança do ambiente de infraestrutura da Contratante, identificar e listar vulnerabilidades, realizar pen test, propor e implantar melhorias/boas práticas.	Demanda	M
6	Serviços	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	Analisar necessidade de mudança, identificar e listar riscos, propor plano de ação.	Demanda	A
7	Serviços	Apoio para migração, manutenção e/ou atualização de aplicações e/ou serviços junto a empresas fornecedoras	Acompanhar e apoiar manutenção em aplicação e/ou serviço de empresa terceira, prover informações, configurações e recursos básicos necessários à conclusão da atividade.	Demanda	M
8	Serviços	Identificação de causa raiz e recuperação de disponibilidade do ambiente de infraestrutura (ativos e softwares)	Identificar e corrigir causa raiz de problema, recuperar disponibilidade do ambiente, propor plano de ação.	Incidente	A
9	Serviços	Auditoria do ambiente de infraestrutura	Realizar auditoria e emitir relatório detalhado sobre a situação do ambiente.	Demanda	M
10	Ativos de rede	Configuração de Trunking e/ou VLAN em switch	Criar ou modificar Trunking ou VLAN em switch de rede.	Demanda	M
11	Ativos de rede	Ativação/desativação de porta em switch	Ativar ou desativar porta em Switch.	Demanda	B
12	Ativos de rede	Ativação de SNMP em ativo de rede	Ativar e configurar SNMP em ativo de rede (roteador, switch, storage, entre outros).	Demanda	B
13	Ativos de rede	Configuração de rota em ativo de rede	Criar ou modificar rota em ativo de rede (roteador, switch, storage, entre outros).	Demanda	B
14	Ativos de rede	Backup/restore de configurações em ativo de rede	Exportar ou importar arquivo com configurações de ativo de rede, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B

Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande

CEP: 29015-905 - Vitória / ES

www.seg.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

15	Ativos de rede	Instalação de ativo de rede (novo equipamento)	Realizar instalação física e configurar novo ativo de rede (roteador, switch, storage, entre outros).	Demanda	M
16	Ativos de rede	Configuração em ativo de rede	Realizar configuração ou parametrização em ativo de rede.	Demanda	M
17	Ativos de rede	Manutenção preventiva em ativo de rede	Realizar intervenção preventiva em ativo de rede.	Demanda	B
18	Ativos de rede	Manutenção corretiva em ativo de rede	Identificar e corrigir incidente em ativo de rede.	Incidente	A
19	Host de Virtualização	Tuning de performance em Host de Virtualização	Monitorar e identificar pontos de melhoria de performance em Host de Virtualização, efetuar os ajustes autorizados pela Contratante, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M
20	Host de Virtualização	Instalação de updates de sistema operacional em Host de Virtualização	Executar e monitorar instalação automática de updates de sistema operacional em Host de Virtualização.	Rotineira	B
21	Host de Virtualização	Upgrade de sistema operacional em Host de Virtualização	Realizar upgrade de versão em sistema operacional de Host de Virtualização.	Demanda	M
22	Host de Virtualização	Instalação de Host de Virtualização (novo servidor)	Instalar sistema operacional e updates necessários, configurar discos e interfaces de rede, incluir host no pool de virtualização, realizar testes, balanceamento de carga e demais configurações pertinentes.	Demanda	M
23	Host de Virtualização	Backup/restore de máquina em Host de Virtualização	Exportar ou importar máquina virtual (servidor), realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M
24	Host de Virtualização	Instalação/configuração de disco ou volume de rede em Host de Virtualização	Conectar disco físico/lógico ou volume de rede (iSCSI, NFS ou CIFS), criar/formatar partições, quando aplicável, configurar montagem, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M
25	Host de Virtualização	Instalação/configuração de interface de rede em Host de Virtualização	Instalar/configurar interface de rede no host, configurar endereços e rotas, realizar testes e demais ajustes e configurações pertinentes.	Demanda	M
26	Host de Virtualização	Manutenção corretiva em Host de Virtualização	Identificar e corrigir incidente em Host de Virtualização.	Incidente	A
27	Host de Virtualização	Manutenção preventiva em Host de Virtualização	Realizar intervenção preventiva em Host de Virtualização.	Demanda	M
28	Serviços	Criação de política de update em Servidor Antivírus	Criar política de update, configurar intervalos e parâmetros de download, configurar atualização nos clientes, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
29	Serviços	Configuração de compartilhamento de rede	Criar ou modificar compartilhamento de rede em servidor de arquivos, atribuir permissões de acesso, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
30	Serviços	Instalação de controlador de domínio (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar	Demanda	M



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

			e/ou migrar contas de usuários, realizar testes e demais ajustes pertinentes.		
31	Serviços	Manutenção de grupos de acesso em servidor de autenticação	Criar, modificar ou excluir grupo de acesso em servidor de autenticação.	Demanda	B
32	Serviços	Configuração de script de logon em servidor de autenticação	Criar ou modificar script de logon, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
33	Serviços	Configuração de GPO em servidor de autenticação	Criar ou modificar GPO em servidor de autenticação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
34	Serviços	Manutenção de contas de usuários em servidor de autenticação	Criar, modificar ou excluir conta de usuário em servidor de autenticação.	Demanda	B
35	Serviços	Criação de política de backup	Criar política de backup, configurar clientes, diretórios, mídias, calendários (schedules), criptografia, períodos de retenção dos dados, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
36	Serviços	Instalação de cliente de Backup	Instalar software cliente de Backup em máquina Windows ou Linux, ativar criptografia, configurar "exclude list" de diretórios, se necessário, incluir o cliente na política do servidor, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
37	Serviços	Restore de dados do backup	Verificar backups disponíveis, identificar e inserir mídias na Tape Library, efetuar restore e disponibilizar acesso aos dados solicitados.	Demanda	M
38	Serviços	Instalação de serviço DHCP (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
39	Serviços	Configuração de escopo DHCP	Criar ou modificar escopo de endereços, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
40	Serviços	Instalação de serviço DNS (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
41	Serviços	Configuração de zona DNS	Analisar necessidade, criar ou modificar zona em servidor DNS, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
42	Serviços	Manutenção de registro em servidor DNS	Incluir, modificar ou excluir registro em servidor DNS (host/alias), realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
43	Serviços	Instalação de serviço firewall (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar e/ou migrar regras de acesso, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
44	Serviços	Configuração de regra em firewall	Analisar necessidade, criar ou modificar regra de acesso em servidor firewall, monitorar tráfego de dados, liberar ou bloquear endereços e portas, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B

Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande

CEP: 29015-905 - Vitória / ES

www.seg.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

45	Serviços	Configuração de rota em firewall	Criar ou modificar rota em servidor firewall, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
46	Serviços	Publicação externa de aplicação ou serviço (acesso via internet)	Levantar necessidade, avaliar riscos de segurança, configurar parâmetros e permissões de acesso, configurar registros DNS, criar regras de acesso no firewall, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
47	Serviços	Permissão de acesso em fila de impressão	Incluir ou remover permissão de acesso em fila de impressão compartilhada em servidor Windows, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
48	Serviços	Configuração de fila de impressão	Criar ou modificar fila de impressão compartilhada em servidor, atribuir permissões de acesso, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
49	Serviços	Instalação de SERVIDOR DE APLICAÇÃO (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar e/ou migrar dados de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
50	Serviços	Upgrade de versão em SERVIDOR DE APLICAÇÃO	Verificar compatibilidade entre a nova versão do serviço e as aplicações em execução, instalar e atualizar pacotes necessários, importar e/ou migrar dados de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
51	Serviços	Configuração de aplicação em SERVIDOR DE APLICAÇÃO	Analisar necessidade, disponibilizar ou modificar aplicação em servidor, configurar parâmetros de serviço, importar e/ou migrar arquivos, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
52	Serviços	Instalação de ferramenta de monitoração (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço (hosts, triggers, eventos, etc), importar e/ou migrar dados de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
53	File Server	Estruturação de file server (novo)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar e/ou migrar dados, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
54	File Server	Configuração de file server	Aplicação de configurações em serviço de file server - mecanismos de redundância, snapshots, estruturas de permissionamento e afins	Demanda	M
55	File Server	Recuperação de file server	Recuperação de desastre em file server (configuração, permissões, regras e dados)	Incidente	A
56	Serviços	Configuração de gráfico/mapa em ferramenta de monitoração	Criar ou modificar gráfico/mapa em ferramenta de monitoração, configurar parâmetros de alerta/notificação, importar e/ou migrar diagramas de rede, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

57	Serviços	Parametrização de ferramenta de monitoração	Incluir, alterar ou excluir ativo/host/serviço em ferramenta de monitoração, configurar parâmetros de alerta/notificação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
58	Serviços	Controle de acesso a site em serviço Proxy	Bloquear ou desbloquear acesso a site em servidor Proxy, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
59	Serviços	Configuração de regra de acesso em serviço Proxy	Analisar necessidade, criar ou modificar regra de acesso em servidor proxy, monitorar tráfego de dados, liberar ou bloquear endereços e portas, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
60	Serviços	Geração de relatório com estatísticas de acesso à Internet	Exportar e consolidar estatísticas de acesso a sites em servidor proxy.	Demanda	B
61	Serviços	Configuração de serviço SMTP	Ativar ou desativar serviço, configurar parâmetros de envio (relay), realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
62	Serviços	Instalação de serviço VPN (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
63	Serviços	Controle de acesso em serviço VPN	Bloquear ou desbloquear conexão a serviço VPN, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
64	Serviços	Instalação de serviço Webserver (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
65	Serviços	Configuração de aplicação ou diretório virtual em Webserver	Publicar ou alterar aplicação/diretório virtual em servidor Web, configurar parâmetros e permissões de acesso, copiar ou mover arquivos de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
66	Serviços	Geração de CSR em Webserver	Gerar e exportar CSR em servidor Web, para fins de aquisição e emissão de certificado digital pela Contratante.	Demanda	B
67	Serviços	Instalação de certificado digital em Webserver	Converter e instalar em servidor Web o certificado digital fornecido pela Contratante, configurar parâmetros SSL, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B
68	Serviços	Configuração em software ou serviço	Realizar configuração ou operação em software ou serviço.	Demanda	M
69	Serviços	Manutenção preventiva em software ou serviço	Realizar intervenção preventiva em software ou serviço.	Demanda	M
70	Serviços	Manutenção corretiva em software ou serviço	Identificar e corrigir incidente em software ou serviço.	Incidente	A
71	Servidores	Tuning de performance em servidor Linux ou Windows	Monitorar e identificar pontos de melhoria de performance em servidor Linux ou Windows, efetuar os ajustes autorizados pela Contratante, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

72	Servidores	Instalação de updates de sistema operacional em servidor Linux ou Windows	Executar e monitorar instalação automática de updates de sistema operacional em servidor Linux ou Windows.	Rotineira	B
73	Servidores	Upgrade de sistema operacional em servidor Linux ou Windows	Realizar upgrade de versão em sistema operacional de servidor Linux ou Windows	Demanda	M
74	Servidores	Instalação de servidor Linux ou Windows (novo servidor)	Criar máquina em ambiente de virtualização (se necessário), instalar sistema operacional e updates necessários, configurar discos e interfaces de rede, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M
75	Servidores	Instalação/configuração de disco ou volume de rede em servidor Linux ou Windows	Conectar disco físico/lógico ou volume de rede (iSCSI, NFS ou CIFS), criar/formatar partições, quando aplicável, configurar montagem, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B
76	Servidores	Instalação/configuração de interface de rede em servidor Linux ou Windows	Instalar/configurar interface de rede em servidor, configurar endereços e rotas, realizar testes e demais ajustes e configurações pertinentes.	Demanda	B
77	Servidores	Virtualização de servidor físico	Converter máquina física em virtual, por meio de ferramenta apropriada, efetuar importação em Host de Virtualização, configurar discos e interfaces de rede, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M
78	Servidores	Manutenção corretiva em servidor Linux ou Windows	Identificar e corrigir incidente em servidor Linux ou Windows.	Incidente	A
79	Servidores	Manutenção preventiva em servidor Linux ou Windows	Realizar intervenção preventiva em Servidor Linux ou Windows.	Demanda	M
80	Storage	Criação de volume em Storage	Criar volume no Storage (iSCSI, NFS ou CIFS), configurar permissões e/ou parâmetros de acesso, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M
81	Storage	Redimensionamento de volume em Storage	Redimensionar tamanho de volume em Storage (iSCSI, NFS ou CIFS), realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M
82	Storage	Recuperação de volume de Storage	Intervenção para recuperação de incidente em Storage, com realização de testes e demais configurações pertinentes.	Incidente	A
83	Storage	Configuração de Storage	Realizar operação ou configuração de Storage.	Demanda	M
84	Bancos de dados	Checklist diário do ambiente de bancos de dados	Efetuar monitoração diária de bancos de dados e seus respectivos backups, conforme ferramentas e procedimentos acordados com a contratante, acionando as áreas responsáveis pela manutenção, em caso de falhas.	Rotineira	B
85	Bancos de dados	Geração de consultas, inventários e relatórios estatísticos	Emitir relatório mensal sobre a situação do ambiente de bancos de dados, apontando as principais solicitações e incidentes	Rotineira	B

Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande

CEP: 29015-905 - Vitória / ES

www.seg.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

			registrados, capacidade e disponibilidade, versões de software/patches, entre outros.		
86	Bancos de dados	Análise de desempenho e capacidade para o ambiente de banco de dados	Monitorar e analisar o desempenho e a capacidade do ambiente de banco de dados, propor e implantar melhorias/boas práticas.	Demanda	M
87	Bancos de dados	Análise de segurança para o ambiente de bancos de dados	Monitorar e analisar a segurança do de banco de dados da Contratante, identificar e listar vulnerabilidades, propor e implantar melhorias/boas práticas.	Demanda	M
88	Bancos de dados	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	Analisar necessidade de mudança, identificar e listar riscos, propor plano de ação.	Demanda	M
89	Bancos de dados	Apoio para migração, manutenção e/ou atualização de aplicações e/ou serviços junto a empresas fornecedoras	Acompanhar e apoiar manutenção em aplicação e/ou serviço de empresa terceira, prover informações, configurações e recursos básicos necessários à conclusão da atividade.	Demanda	M
90	Bancos de dados	Identificação de causa raiz e recuperação de disponibilidade do ambiente de bancos de dados	Identificar e corrigir causa raiz de problema, recuperar disponibilidade do ambiente, propor plano de ação.	Incidente	A
91	Bancos de dados	Auditoria do ambiente de bancos de dados	Realizar auditoria e emitir relatório detalhado sobre a situação do ambiente.	Demanda	B
92	Bancos de dados	Instalação de Sistema Gerenciador de Bancos de Dados (SGBD) - Novo servidor	Instalar e atualizar softwares/pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar e/ou migrar bases de dados e usuários, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M
93	Bancos de dados	Permissão de acesso em banco e dados	Incluir, modificar ou remover permissão de acesso em banco de dados.	Demanda	B
94	Bancos de dados	Criação de índice em banco de dados	Analisar demanda, criar ou modificar índice em banco de dados, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B
95	Bancos de dados	Tunning de Consulta	Analisar e otimizar performance de execução em consulta de banco de dados.	Demanda	M
96	Bancos de dados	Tunning de Banco de dados	Analisar e otimizar tabelas e demais configurações pertinentes em banco de dados.	Demanda	M
97	Bancos de dados	Teste de restore de banco de dados	Recuperar banco de dados a partir de mídia de backup, efetuar restore em ambiente distinto, configurar permissões e parâmetros de acesso, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M
98	Bancos de dados	Configuração de rotina de backup em banco de dados	Criar ou modificar rotina de backup em ambiente de banco de dados, configurar execução automática, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M
99	Bancos de dados	Análise e execução de scripts em bancos de dados	Analisar, ajustar e executar script em banco de dados	Demanda	M



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

100	Bancos de dados	Criação de script em banco de dados	Analisar demanda e desenvolver/criar script em banco de dados.	Demanda	B
101	Bancos de dados	Manutenção corretiva em banco de dados	Identificar e corrigir incidente em ambiente de banco de dados.	Incidente	A
102	Bancos de dados	Manutenção preventiva em banco de dados	Realizar intervenção preventiva em ambiente de banco de dados.	Demanda	M
103	Micro-Serviços	Suporte a rede em aplicações em micro-serviços	Realizar atividades de configuração de rede em micro-serviços para o funcionamento adequado de aplicações	Demanda	M
104	Micro-Serviços	Suporte a publicação de aplicações em micro-serviços	Realizar atividades de configuração em micro-serviços para a publicação de aplicações	Demanda	M
105	Micro-Serviços	Suporte a armazenamento em aplicações em micro-serviços	Realizar atividades de recursos de armazenemto em micro-serviços para o funcionamento adequado de aplicações	Demanda	M
106	Micro-Serviços	Suporte a configuração de aplicações em micro-serviços	Realizar atividades de configurações gerais para o funcionamento adequado de aplicações em micro-serviços (registros, proxys, integração contínua, e equivalentes)	Demanda	M
107	Micro-Serviços	Intervenção para reestabelecimento de aplicações em micro-serviços	Intervenção para recuperação de incidente em aplicações em micro-serviços (rede, storage, publicação ou configurações)	Incidente	A