# 

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# **UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

**PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

**ANEXO V – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Serviço** | **SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO AOS USUÁRIOS DE TI.** |
| **Objetivo** | Prestar serviço de atendimento remoto aos usuários da UFF garantindo os níveis de serviço acordados. |
| **Métrica** | FVu x S x C x D |
| Id | Atividades |
| 1 | Efetuar o recebimento receptivo de chamadas telefônicas, com base em Roteiro Padrão de Atendimento. |
| 2 | Registrar chamados abertos pelo telefone e/ou e-mail e/ou Intranet, pelo usuário no sistema de gerenciamento de chamados, bem como atualizar, fechar ou informar o histórico dos chamados quando necessário. |
| 3 | Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. |
| 4 | Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível. |
| 5 | Receber e encaminhar chamados para o atendimento nos demais níveis. |
| 6 | Realizar abertura de chamados junto às assistências técnicas, empresas fornecedoras da UFF, órgãos públicos, para equipamentos cobertos por contratos de garantia, locação ou de manutenção, e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos. |
| 7 | Criar ou revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento de 1º nível, para inclusão ou revisão na base de conhecimento. |
| 8 | Realizar intervenção e manutenção remota nas estações de trabalho, quando necessário e mediante a autorização do usuário. |
| 9 | Recepcionar chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento, junto aos usuários. |
| 10 | Realizar configuração e orientações utilização de ferramentas de correio eletrônico da UFF. |
| 11 | Receber soluções e fechamento dos chamados no sistema. |

**Pressupostos e Restrições**

Serão desconsideradas as ligações em fila de espera que tiverem duração inferior a 120 segundos, abandonadas voluntariamente pelo usuário.

A central de telefônica deve permitir identificação do número chamador;

Os operadores devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento ao público, uso de recursos de atendimento remoto (telefone, microcomputadores, operação do sistema de gestão), normas e procedimentos gerais do CONTRATANTE, suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão acordados previamente com antecedência de 15 (quinze) dias e padrões de qualidade no atendimento.

A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando, sempre que possível, a resolução de problemas pelo atendimento remoto;

O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante;

A central de atendimento será acionada através de ramal interno no caso de central interna ou de um número de DDD local para central remota;

Caso o CONTRATANTE opte pela prestação do serviço através do 0800 o custo será de responsabilidade do CONTRATANTE.

**Documentos Entregues**

( ) – Relatório com o quantitativo de ligações recepcionadas;

( ) – Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos ANS’s acordados;

( ) – Relatório com a comprovação de atendimento do índice de satisfação acordado;

**Indicadores de Desempenho**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Meta (ANS) | Glosa | Limite da Glosa |
| Resolver incidentes e requisições com severidade baixa em até 16 horas úteis. | >=95% | 1% para cada chamado não atendido | 10% |
| Resolver incidentes e requisições com severidade média em até 8 horas úteis. | >=95% | 2% para cada chamado não atendido | 10% |
| Resolver incidentes e requisições com severidade alta em até 4 horas úteis. | >=95% | 3% para cada chamado não atendido | 10% |
| Garantir índice de satisfação do cliente na Pesquisa de satisfação. |  | 2% por ponto percentual abaixo do limite. | 10% |
| Tempo médio de espera em fila. | 30 segundos | 1% por segundo acima do limite | 10% |
| Chamados reabertos por erros ou execução incompleta. | 2% | 2% para cada chamado. | 10% |

|  |  |
| --- | --- |
| **Serviço** | **SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE TI.** |
| **Objetivo** | Prestar serviço de atendimento presencial aos usuários da UFF garantindo os níveis de serviço acordados. |
| **Métrica** | FVd x S x C x D |
| Id | Atividades |
| 1 | Recepcionar chamados transferidos dos demais níveis, ou abrir novos chamados com o uso da ferramenta de gestão, e realizar os procedimentos necessários para resolução. |
| 2 | Realizar criação, revisão, ou pesquisa de documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial, para inclusão na base de conhecimento para solucionar chamados. |
| 3 | Encaminhar chamados para o 3º nível, quando necessário. |
| 4 | Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados. |

**Pressupostos e Restrições**

O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante;

Os técnicos devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento presencial ao público, uso de recursos de atendimento remoto (telefone, microcomputadores, operação do sistema de gestão), normas e procedimentos gerais do CONTRATANTE, suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão acordados previamente com antecedência de 15 (quinze) dias e padrões de qualidade no atendimento.

A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando, sempre que possível, a resolução de problemas pelo atendimento presencial;

**Documentos Entregues**

( ) – Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos SLA’s acordados;

( ) – Relatório com o quantitativo de chamados reabertos;

( ) – Relatório com a comprovação de atendimento do índice de satisfação acordado;

**Indicadores de Desempenho**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Meta (ANS) | Glosa | Limite da Glosa |
| Resolver incidentes e requisições com severidade baixa em até 16 horas úteis. | >=95% | 1% para cada chamado não atendido | 10% |
| Resolver incidentes e requisições com severidade média em até 8 horas úteis. | >=95% | 2% para cada chamado não atendido | 10% |
| Resolver incidentes e requisições com severidade alta em até 4 horas úteis. | >=95% | 3% para cada chamado não atendido | 10% |
| Garantir índice de satisfação do cliente na Pesquisa de satisfação. | >=95% | 2% por ponto percentual abaixo do limite. | 10% |
| Chamados reabertos por erros ou execução incompleta. | 2% | 2% para cada chamado. | 10% |

|  |  |
| --- | --- |
| **Serviço** | **SUPORTE E OPERAÇÃO DE MONITORAÇÃO INTELIGENTE DO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA** |
| **Objetivo** | Monitorar o ambiente de TIC e segurança da UFF mitigando os riscos com a utilização de solução de automação de eventos/processos. |
| **Métrica** | E (QFm x LM) x C x D |
| Id | Atividades |
| 1 | Levantar dados históricos sobre o desempenho do ambiente especificado pelo demandante. |
| 2 | Efetuar análise e executar rotinas para diagnóstico. |
| 3 | Elaborar parecer com propostas de alteração e/ou ajustes no ambiente. |
| 4 | Documentar os resultados obtidos e encaminhar à área solicitante para análise e aprovação. |

**Pressupostos e Restrições**

O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.

O escopo da análise será definido antes de emitida ordem de serviço.

Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.

**Indicadores de Desempenho**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos** | **Limites (ANS)** | **Glosas** | **Limite Glosa** |
| Relatório detalhado com:  as falhas observadas e as correções para sanar tais falhas;  avaliação do desempenho e sugestões para melhoria;  avaliação se as melhores práticas estão sendo adotadas. | 99,7% | 5% por cada falha encontrada no parecer | 30% se mais de 4 falhas |
| Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição | <= 1 hora | 10% até o limite de  2 dias ocorridos | 30% da Tarefa para tempo superior a 2 dias |

|  |  |
| --- | --- |
| **Serviço** | **SUPORTE DA INFRAESTRUTURA DE TIC DA UFF - 3º NÍVEL** |
| **Objetivo** | Manter a disponibilidade dos Sistemas Corporativos, aplicações web e desktop, sites, portais, e gerenciadores de banco de dados, segurança, virtualização, redes de dados, backup e storage e de conteúdo com a qualidade exigida e acordada. |
| **Métrica** | FAI x FAD x ICs x C x D |
| Id | Atividades |
| 1 | Administrar a capacidade dos servidores físicos e virtuais. |
| 2 | Monitorar ininterruptamente servidores e serviços através de ferramentas adequadas e logs de eventos. |
| 3 | Gerenciar softwares, firmwares e equipamentos de segurança, backup, virtualização, rede, storage, telefonia, banco de dados e sistemas operacionais e web, fornecidos pelo cliente. |
| 4 | Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional. |
| Instalar, configurar, monitorar, exportar, importar, migrar e analisar modelos e performance de banco de dados e de seus gerenciadores, o que inclui: criar, excluir ou alterar rotinas, objetos e recursos; implementar melhores práticas de backup e recovery; propor e implementar plano de sustentação e de segurança. |
| 6 | | Instalar, configurar, monitorar, possuir habilidades de uso, executar tarefas e deploy, e analisar performance do gerenciador de conteúdo livre JOOMLA ou outro que A UFF venha a utilizar. |
| 7 | | Instalar, configurar, monitorar, executar deploy, e analisar performance de servidores de aplicação e/ou web Microsoft IIS, JBoss, Geoserver, Apache, Apache Tomcat ou outros que A UFF venha a utilizar. |
| 8 | | Conferir, executar e criar scripts. |
| 9 | | Realizar análise de viabilidade e propor soluções para demandas ou problemas. |

**Pressupostos e Restrições**

Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.

Existência de ferramenta de monitoramento.

Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.

Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.

A execução das atividades desta ordem de serviço será dada pelo somatório dos servidores até a data a fim da OS.

Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes (Ex: memória, processador, tempo de acesso, quantidade de conexões, etc.).

Todas as propostas de melhorias e atividades executadas em relação ao serviço desta ordem de serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal;

As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por ordens de serviços específicas.

**Documentos Entregues**

( ) Relatório que evidencia a disponibilidade dos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais e gerenciadores de banco de dados e de conteúdo por meio da ferramenta de monitoração;

( ) Relatório de incidentes relacionados aos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais e gerenciadores de banco de dados e de conteúdo.

**Indicadores de Desempenho**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta (ANS)** | **Glosa** | **Limite da glosa** |
| Disponibilidade dos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais e gerenciadores de conteúdo, banco de dados, storage, segurança, virtualização, redes, armazenamento de dados e backup. | 99,7% | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7% | 20% se ultrapassar o limite |
| Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros. | 90% | 1% por ponto percentual abaixo da meta. | 20% se ultrapassar a meta. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Serviço** | **SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE LEGADO/EAD** |
| **Objetivo** | Manter a disponibilidade dos Sistemas Corporativos, aplicações web e desktop, sites, portais de conteúdo com a qualidade exigida e acordada. |
| **Métrica** | ICs x C x S x D |
| Id | Atividades |
| 1 | Administrar a capacidade dos servidores web do ambiente legado/ead |
| 2 | Monitorar ininterruptamente servidores e serviços através de ferramentas adequadas e logs de eventos. |
| 3 | Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional. |
| 4 | Instalar, configurar, monitorar, exportar, importar, migrar e analisar modelos e performance de banco de dados e de seus gerenciadores, o que inclui: criar, excluir ou alterar rotinas, objetos e recursos; implementar melhores práticas de backup e recovery; propor e implementar plano de sustentação e de segurança. |
| Instalar, configurar, monitorar, possuir habilidades de uso, executar tarefas e deploy, e analisar performance do gerenciador de conteúdo livre JOOMLA ou outro que A UFF venha a utilizar. |
| 6 | Instalar, configurar, monitorar, executar deploy, e analisar performance de servidores de aplicação e/ou web Microsoft IIS, JBoss, Geoserver, Apache, Apache Tomcat ou outros que A UFF venha a utilizar. |
| 7 | Conferir, executar e criar scripts. |
| 8 | Realizar análise de viabilidade e propor soluções para demandas ou problemas. |

**Pressupostos e Restrições**

Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.

Existência de ferramenta de monitoramento.

Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.

Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.

A execução das atividades desta ordem de serviço será dada pelo somatório dos servidores até a data a fim da OS.

Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes (Ex: memória, processador, tempo de acesso, quantidade de conexões, etc.).

Todas as propostas de melhorias e atividades executadas em relação ao serviço desta ordem de serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal;

As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por ordens de serviços específicas.

**Documentos Entregues**

( ) Relatório que evidencia a disponibilidade dos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais de conteúdo por meio da ferramenta de monitoração;

( ) Relatório de incidentes relacionados aos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais de conteúdo.

**Indicadores de Desempenho**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta (ANS)** | **Glosa** | **Limite da glosa** |
| Disponibilidade dos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais e gerenciadores de conteúdo, | 99,7% | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7% | 20% se ultrapassar o limite |
| Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros. | 90% | 1% por ponto percentual abaixo da meta. | 20% se ultrapassar a meta. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ORDEM DE SERVIÇO** | |
| **OS Nº: P001**  **SERVIÇO Nº: << ID >>**  **(Id do Catálogo de Serviços)** | **Período de Execução:** |
| **Área Requisitante:** | **Tipo: PROJETO/DEMANDA**  **Quantidade UST:** |
| **Tarefa/Demanda:**  Analise do ambiente e processos, e implantação e configuração dos processos na solução ITSM por área de negócio. | **Objetivo:**  O objetivo de levantar, propor e implementar os processos indicados abaixo para configuração na solução de gerenciamento de TI - para um dos contratos de serviço (natureza de serviço) executado por terceiro ou equipe interna -, conforme as melhores práticas da ITIL e com foco nos processos de:  Portfólio de Serviços / Catálogo de Serviços;  Acordo do Nível de Serviço;  Requisição;  Incidentes e/ou  Conhecimento.  Gerenciamento de Problema **e/ou**  Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço **e/ou**  Gerenciamento de Mudança.  O objetivo de configurar os processos indicados abaixo, por contrato de serviço, na solução de gestão de serviços de TI em ambiente computacional, e sua efetiva implantação dentro dos padrões de qualidade homologados:  Portfólio de Serviços / Catálogo de Serviços;  Acordo do Nível de Serviço;  Requisição;  Incidentes e/ou  Conhecimento.  Gerenciamento de Problema **e/ou**  Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço **e/ou**  Gerenciamento de Mudança. |

**LISTA DE TAREFAS/ATIVIDADES**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N.** | **Indicador** | **Modo** | **Nível mínimo aceitável** | **Nível máximo esperado** | **Ocorrência de Atrasos**  **(total das OS)** | **Redutor no pagamento da fatura** |
| 1 | Índice de ordens de serviço concluídas com atraso | %  (Total de ordens de serviço concluídas com atraso) / (Total de ordens de serviço concluídas) | 95% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados. | 100% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados. | >= 95 a <= 100% | 12% |
| >= 70% e < 95% | 10% |
| >= 55% e < 70% | 8% |
| >= 40% e < 55% | 6% |
| >= 6% e < 40% | 4% |

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

\*\* As tarefas/atividades serão preenchidas de acordo com o as prioridades de execução definidas e aprovadas no Plano de Implantação, de acordo com as tarefas/atividades previstas no Catálogo de Serviço.

Verificar as premissas e restrições constantes no Catálogo de Serviços.

Os esforços para as atividades descritas abaixo são específicos para o escopo de Analisar, Modelar e Implantar Processo de Trabalho para uma execução no ambiente de TI.

A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.

A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.

Toda documentação ou informação solicitada a contratante, necessárias para a execução da atividade, deverá ser disponibilizada no prazo acordado;

O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada;

O escopo da análise deverá ser definido antes de emitida a Ordem de Serviço;

Os prazos limites para as entregas dos artefatos pela contratada, em cada atividade, serão contados apenas após a aprovação final da área técnica responsável;

Todas as entregas dos artefatos pela contratada deverão ser acompanhadas por uma apresentação, em reunião, dos principais pontos para a área técnica responsável;

O uso diverso do propósito deste projeto ou divulgação de qualquer natureza, pela contratada, dos materiais e artefatos gerados para este projeto poderá ser realizado apenas mediante autorização prévia dos gestores do órgão responsáveis pelo projeto;

**DOCUMENTOS ENTREGUES**

( ) – <<Completar com os possíveis entregáveis, por processo, conforme previsão no Catálogo de Serviços >>

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acompanhamento e Fiscalização** | | | | |
| **Gestor do Contrato** (Contratante) | **Telefone(s) de Contato** | | **Email** | |
| **Validação do Recebimento do Serviço** | | | | |
| **Responsável pela Validação** | | | | |
| **Nome** | | **Assinatura** | | **Data** |
| <<Nome Responsável>> | |  | |  |