**APENSO**

**APENSO II - Detalhamento do Catálogo de Serviços**

**1. CRITÉRIOS GERAIS**

* 1. Todos as solicitações de serviço e suas respectivas USTs estão relacionadas no APENSO A - Composição de custos do Catálogo de Serviços.

**1.1.1.** A composição de custos do Catálogo de serviços e o quantitativo de UST de serviço serão detalhados neste APENSO.

**1.2.** As atividades do Catálogo de Serviços deverão ser executadas unicamente por profissionais de perfil 4, com as exigências do APENSO III - Equipe técnica, nas solicitações de serviço, incidentes e serviços preventivos.

**1.3.** A **CONTRATADA** somente está autorizada a instalar softwares com autorização da DSMT, sendo considerada **falta grave** o descumprimento desta cláusula.

**1.4.** É obrigação da **CONTRATADA** realizar a ativação das licenças dos softwares que exigirem esse procedimento. Só poderão ser utilizadas licenças fornecidas pelo **MPMG**.

**1.5.** É vedada a utilização de softwares que não sejam licenciados ou homologados pelo **MPMG**, sendo esta ação punível com GLOSA, conforme item 3 do APENSO IV.

**2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES**

**2.1.** Estão relacionadas a seguir as atividades do objeto deste APENSO que necessitam detalhamento conforme são executadas atualmente no **MPMG** (os processos são sujeitos a mudanças de acordo com a necessidade e essas mudanças serão previamente acordadas durante a execução do contrato):

**2.1.1**. **SUBSTITUIÇÃO DE MICRO**:

**2.1.1.1**. O serviço se refere à troca/restauração de micros por problemas de hardware ou software não resolvidos pela Central de Atendimento STI, incluindo conferência de todas as configurações padrão adotadas pelo MPMG, além do backup e da restauração dos dados. Inclui a aplicação do micro sobressalente e o envio do equipamento defeituoso para o laboratório de manutenção da CONTRATANTE.

**2.1.1.2**. O serviço é tratado como **INCIDENTE**, possui quantidade de UST de serviço de **8 (OITO) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR EQUIPAMENTO**.

**2.1.1.3**. O serviço inclui a correta embalagem do micro defeituosos usando-se de material da **CONTRATADA** e seu envio ao laboratório de TI em Belo Horizonte.

**2.1.1.3.1**. Para a correta embalagem do equipamento (CPU) deverá ser feito utilizando-se de caixas de papelão, papel kraft, fitas adesivas, plástico bolhas, isopor e papel picado, além de outros recursos que a **CONTRATADA** desejar utilizar, desde que assegure a correta embalagem e proteção devida do equipamento.

**2.1.1.3.2**. Todo o processo de envio do equipamento ao laboratório de manutenção e seus custos serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, conforme item 3.2.3 do APENSO I.

**2.1.1.3.3**. No RAT deve constar o patrimônio do micro que está sendo substituído (defeituoso), o micro em substituição (sobressalente ou novo) e a correta embalagem, conforme item 2.1.1.3.1**.**

**2.1.1.3.4.** Caso seja detectado que a placa patrimonial não esteja afixada no bem de informática, o profissional da **CONTRATADA** deverá avisar imediatamente ao usuário demandante do serviço e registrar no RAT.

**2.1.1.4**. Enviando o micro defeituoso ao laboratório de TI da **CONTRATANTE**, um micro sobressalente da **CONTRATADA** deverá ser configurado temporariamente para o usuário, nos termos do APENSO I, item 3.

**2.1.1.5.** Na solicitação de serviço de substituição de estação de trabalho, todas as funcionalidades, periféricos, softwares e dados do usuário existentes no equipamento substituído deverão ser disponibilizados para o novo equipamento pela **CONTRATADA**.

**2.1.1.6**. Para a completa conclusão do chamado referente a este serviço o técnico deverá visitar a promotoria/unidade duas vezes; uma para a aplicação do micro sobressalente e retirada do defeituoso, e a outra para instalar e configurar o micro reparado no laboratório da CONTRATANTE.

**2.1.1.7**. O quantitativo estimado de 350 solicitações de serviço ao ano (29 ao mês) considerou a volumetria de chamados de manutenção em laboratório (capital e interior). Ponderou-se o fato dos usuários do MP já serem acostumados a trocar seus próprios computadores e entrar com contato com a Central de Atendimento para as configurações complementares, e a adesão a este serviço ainda é desconhecida.

**2.1.2. MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE MICRO:**

**2.1.2.1.** Refere-se ao serviço de avaliação da padronização das configurações dos micros com os critérios a serem definidos posteriormente via *checklist*, tais como: avaliar a comunicação dos softwares Kace (inventário) e Antivírus com o módulo central, nome *netbios, msconfig*, permissões de admin no computador, etc.

**2.1.2.2**. O serviço é tratado como **PREVENTIVO**, possui quantidade de UST de serviço de **2 (DUAS) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR EQUIPAMENTO**.

**2.1.2.3.** O serviço de Manutenção Preventiva será executado em TODOS os micros da instituição que estiver em uso (ainda que desligados) no momento da visita do técnico e deverá ser acompanhado por um servidor. A CONTRATANTE fornecerá um *checklist*.

**2.1.2.3.1**. O *Checklist* deverá ser completamente preenchido, assinado por ambas as partes e anexado ao chamado respectivo e poderá sofrer auditoria por parte da **CONTRATANTE**.

**2.1.2.3.2**. A CONTRATANTE informará na Fase de Preparação/Análise do ambiente quais micros passarão pela manutenção preventiva já que em várias localidades existem micros sem uso e obsoletos que ainda não foram recolhidos.

**2.1.2.4**. O quantitativo estimado de 3.500 solicitações de serviço ao ano (291 ao mês) considerou o total de micros ativos no parque do MP (já considerando provável crescimento e o prazo contratual) totalizando 10.500 equipamentos.

**2.1.3. INFORMAÇÃO:**

**2.1.3.1.** O serviço visa levantar informações da promotoria, infraestrutura e equipamentos, incluindo ativos de rede.

Ex: Anexar fotos da localidade, dos equipamentos de rede, anotar o patrimônio dos micros sem uso (guardados em armários ou no chão), anotar patrimônios dos equipamentos que estiverem em uso, quantidade de multifuncionais, scanners e monitores auxiliares.

**2.1.3.2.** O serviço é tratado como **PREVENTIVO**, possui quantidade de UST de serviço de **6 (SEIS) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR UNIDADE OU PROMOTORIA**.

**2.1.3.3.** Todas as unidades (diretorias, superintendências, coordenadorias, promotorias, secretarias, etc.) poderão ser avaliadas neste serviço desde que com a devida anuência da **CONTRATANTE** ou alinhamento na Fase de Preparação/Análise do ambiente.

**2.1.3.4**. A **CONTRATANTE** fornecerá um *checklist* que deverá ser totalmente preenchido e anexado ao chamado.

**2.1.3.5.** O quantitativo estimado de 400 solicitações de serviço ao ano (33 ao mês) considerou aproximadamente o quantitativo de unidades que compõe o MPMG, como promotorias de justiça e unidades administrativas.

**2.1.4. ACOMPANHAMENTO TÉCNICO PARA REUNIÕES**

**2.1.4.1.** O serviço é destinado ao acompanhamento técnico e suporte de TI para reuniões virtuais e presenciais. O serviço consiste em configurar, ajustar as ferramentas de áudio e vídeo dos micros participantes, esclarecimento de dúvidas no uso das principais ferramentas de reuniões virtuais, como o TEAMS, WEBEX, ZOOM, MEET, dentre outras. Suporte em navegadores, apresentações e conectividade de rede. Suporte na plataforma de videoconferência.

**2.1.4.2.** O serviço é tratado como **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**, possui quantidade de UST de serviço de **9 (NOVE) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR REUNIÃO**.

**2.1.5.3.** Estimamos que o serviço deverá ser executado praticamente na capital e em poucos caso nos polos, porém estará aberto para todas as promotorias e unidades administrativas do MPMG.

**2.1.4.4**. O quantitativo estimado de 160 solicitações de serviço ao ano (13 ao mês) considerou o histórico atual de reuniões onde há a necessidade de participação de um técnico de TI. São sessões por videoconferência, reuniões virtuais da Procuradoria, reuniões presenciais nos salões vermelho e azul e demais eventos que podem ocorrer fora do calendário da instituição.

**2.1.5. MIGRAÇÃO DE DADOS PARA NUVEM**

**2.1.5.1.** O serviço contempla a instalação e configuração do TEAMS e One Drive Desktop. Configuração de equipes e canais no TEAMS da promotoria e auxílio na migração (upload) dos arquivos locais para a equipe criada. Auxílio na migração (upload) dos dados pessoais para o *One Drive* e teste do funcionamento da plataforma junto ao usuário. Compartilhamento e mapeamento de arquivos e canais.

**2.1.5.1.1.** Na execução do serviço o técnico orientará o usuário para que os arquivos locais não sejam mais acessados.

**2.1.5.2.** O serviço é tratado como **PREVENTIVO**, possui quantidade de UST de serviço de **4 (QUATRO) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR EQUIPAMENTO**.

**2.1.5.3**. A **CONTRATANTE** fornecerá um *checklist* que deverá ser totalmente preenchido e anexado ao chamado.

**2.1.5.4**. Os profissionais de perfil 4 com certificação Microsoft MCSA - Office 365 deverão ser acionados prioritariamente para atender a estes chamados ou, na impossibilidade, orientar os demais sobre as características e peculiaridades do TEAMS, One Drive e Office 365.

**2.1.5.5**. O quantitativo estimado de 2.333 solicitações de serviço ao ano (194 ao mês) considerou o histórico atual de micros que ainda não migraram os dados para a nuvem e as localidades que não possuem equipes criadas no TEAMS.

**2.1.6. TREINAMENTO TEAMS E OFICE 365**

**2.1.6.1.** O serviço contempla o treinamento básico, prioritariamente presencial, aos usuários da promotoria na ferramenta MS TEAMS, MS One Drive e Office 365 e esclarecimento de dúvidas de uso.

**2.1.6.1.1**. Se o responsável pela promotoria ou unidade administrativa, conforme formato de trabalho adotado no setor, sugerir que o treinamento seja feito de forma remota, a CONTRATADA poderá fazê-lo, porém no RAT deverá constar expressamente essa escolha pelo responsável. Nessa opção, ficará à cargo da CONTRATADA a escolha da ferramenta a ser utilizada.

**2.1.6.2**. No treinamento deverão ser explicados e demonstrados o que é o TEAMS, a nuvem, os benefícios, a segurança dos dados, o formato de trabalho compartilhado, upload e compartilhamento de arquivos e a ferramenta de reuniões.

**2.1.6.3.** O serviço é tratado como **PREVENTIVO**, possui quantidade de UST de serviço de **12 (DOZE) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR UNIDADE OU PROMOTORIA**.

**2.1.6.4**. O quantitativo de USTs deste serviço, informado no item acima (2.1.6.3), se refere ao período de **até 2 horas**.

**2.1.6.5**. Para que a **CONTRATADA** possa executar este serviço (remoto ou presencial) é necessário que ao menos 60% (sessenta por cento) dos funcionários que atuam na promotoria ou unidade, entre **MEMBROS E/OU SERVIDORES**, estejam presentes no dia agendado.

**2.1.6.6**. A **CONTRATANTE** fornecerá um *checklist* que deverá ser totalmente preenchido e anexado ao chamado.

**2.1.6.6.1.** No *checklist* deverá constar os nomes dos funcionários (membros, servidores, estagiários e terceirizados), discriminados dessa forma, que participaram do treinamento.

**2.1.6.6.2**. Quando o treinamento for feito na modalidade remota será necessário que um participante, entre servidores e membros da promotoria, informe por e-mail que as dúvidas foram sanadas a contento. Isso substituirá a assinatura do checklist do técnico.

**2.1.6.7**. Os profissionais de perfil 4 com certificação Microsoft MCSA - Office 365 deverão ser acionados para atender a estes chamados ou, na impossibilidade e com anuência do Gestor do Contrato, orientar os demais sobre as características e peculiaridades do TEAMS, One Drive e Office 365.

**2.1.6.8**. O quantitativo estimado de 333 solicitações de serviço ao ano (27 ao mês) considerou o número de promotorias, as dúvidas encontradas na Central de Atendimento e as localidades que ainda não estão utilizando as ferramentas disponibilizadas pelo MPMG.

**2.1.7. MUDANÇAS DE ENDEREÇO**

**2.1.7.1.** Serviço de remanejamento de equipamentos de TI, desmontagem e montagem dos micros e periféricos em novo endereço e reconfiguração, se necessário.

**2.1.7.2.** O serviço é tratado como **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**, possui quantidade de UST de serviço de **18 (DEZOITO) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR MUDANÇA**.

**2.1.7.2.1.** Todos os equipamentos de TI elencados para a mudança estão inclusos neste serviço e são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**2.1.7.3**. É de responsabilidade da **CONTRATANTE** o serviço de carregadores e transporte dos materiais de escritório e equipamentos para a nova localidade.

**2.1.7.4**. Caberá à **CONTRATADA** organizar os equipamentos e periféricos da localidade, resguardar junto aos carregadores o correto transporte de equipamentos eletrônicos, com os cuidados inerentes a eles, e a correta montagem e configuração na nova localidade, atestando o funcionamento da rede e dos periféricos (multifuncionais e scanners).

**2.1.7.4.1**. Para este serviço, uma vez concluída a desmontagem dos equipamentos para transporte, o chamado deverá ser paralisado pelo técnico (status de PENDENTE), para que o tempo de transporte (à cargo da CONTRATANTE), que pode variar bastante, não interfira no NMS do chamado.

**2.1.7.5.** O RAT deverá ser completamente preenchido, assinado pelo usuário que acompanhou a mudança e atestou o funcionamento de cada micro, e anexado ao chamado respectivo e poderá sofrer auditoria por parte da **CONTRATANTE**.

**2.1.7.6**. O quantitativo estimado de 25 solicitações de serviço ao ano (2 ao mês) considerou o histórico de três anos anteriores obtidos na Central de Atendimento às Promotorias (CAP) e uma leve previsão de aumento para mudanças não previstas.

**2.1.8. SUPORTE DE TI**

**2.1.8.1.** Solicitação de serviço ou incidente de forma geral. A relação de serviços a serem executados estão listados no APENSO I - Serviço de Suporte e Manutenção, itens 2.3 e 2.4.

**2.1.8.2**. O serviço é tratado como **INCIDENTE**, possui quantidade de UST de serviço de **2 (DUAS) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR SOLICITAÇÃO/EQUIPAMENTO**.

**2.1.8.3**. Para o atendimento aos chamados deste serviço, o técnico deverá respeitar o item 2.5 do APENSO I e suas exceções.

**2.1.8.4.** O quantitativo estimado de 1.800 solicitações de serviço ao ano (150 ao mês) considerou o histórico de chamados de três anos anteriores obtidos na Central de Atendimento STI e a previsibilidade do serviço ser mais demandado pelos usuários, principalmente onde existir o profissional residente.

**2.1.9. ACOMPANHAMENTO TÉCNICO PARA EVENTOS**

**2.1.9.1.** O serviço é destinado ao acompanhamento técnico e suporte de TI para eventos, MP Itinerante, treinamentos e capacitações. Ficar disponível para demandas gerais de TI como configuração de impressora, de internet e suporte de forma geral ao usuário de TI.

**2.1.9.2.** O serviço é tratado como **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**, possui quantidade de UST de serviço de **30 (TRINTA) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR EVENTO**.

**2.1.9.3.** Os eventos, treinamentos, capacitações e mutirões podem ocorrer fora ou dentro das dependências do **MPMG**, em qualquer localidade do estado de Minas Gerais.

**2.1.9.4.** O quantitativo estimado de 30 solicitações de serviço ao ano (2 ao mês) considerou o histórico dos eventos promovidos pelo MP que necessitam de acompanhamento técnico, tais quais o MP Itinerante, Semana do MP, e demais eventos que podem ocorrer fora do calendário da instituição.

**2.1.10. AVALIAÇÃO FÍSICA DOS ATIVOS DE REDE**

**2.1.10.1.** A avaliação nos ativos de rede diz respeito aos seguintes equipamentos: modems, roteadores, firewalls, *switchs* e *access points*. O técnico da CONTRATADA deverá verificar os indicadores dos leds destes equipamentos ou barulhos incomuns buscando possíveis inconformidades. Efetuar um *boot* (reinício) nos equipamentos e aguardar até que voltem a se comunicar.

**2.1.10.2.** O serviço é tratado como **PREVENTIVO**, possui quantidade de UST de serviço de **3 (TRÊS) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR SOLICITAÇÃO**.

**2.1.10.3.** Todo o procedimento dessa solicitação deverá ser acompanhado por técnicos da CONTRATANTE remotamente e possui abertura do chamado no SGA EXCLUSIVO pelo MPMG.

**2.1.10.3.1.** No chamado aberto pela equipe de redes da CONTRATANTE será informado o telefone de contato do **analista** ou **técnico terceirizado do MP** que fará o acompanhamento remoto quando o profissional da CONTRATADA for realizar o serviço na localidade.

**2.1.10.4**. O quantitativo de USTs deste serviço se refere a todos os equipamentos no rack ou que fizerem parte da rede local da unidade avaliada.

**2.1.10.5.** O quantitativo estimado de 30 solicitações de serviço ao ano (2 ao mês) considerou o quantitativo de localidades que ainda não possuem infraestrutura remodelada (reestruturada) e equipamentos de rede mais novos. Considerou-se também o número atual de solicitações atendidas pela Diretoria de Redes e Banco de Dados.

**2.1.11. SUBSTITUIÇÃO DE SWITCH**

**2.1.11.1.** O serviço é destinado a retirar o equipamento antigo de dentro do rack e substitui-lo por um novo nas localidades demandantes. Desconectar os cabos e reconectá-los ao novo equipamento. Há possibilidade de upgrade de equipamento (ex: de 16 para 32 portas) além de documentar os cabos e portas. Toda a configuração (parte lógica) será feita pela CONTRATANTE.

**2.1.11.2.** O serviço é tratado como **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**, possui quantidade de UST de serviço de **6 (SEIS) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR EQUIPAMENTO.**

**2.1.11.3.** Todo o procedimento dessa solicitação deverá ser acompanhado por técnicos da CONTRATANTE remotamente e possui abertura do chamado no SGA EXCLUSIVO pelo MPMG.

**2.1.11.3.1.** No chamado aberto pela equipe de redes da CONTRATANTE será informado o telefone de contato do **analista** ou **técnico terceirizado do MP** que fará o acompanhamento remoto quando o profissional da CONTRATADA for realizar o serviço na localidade.

**2.1.11.4.** O quantitativo estimado de 30 solicitações de serviço ao ano (2 ao mês) considerou o quantitativo de localidades que possuem equipamentos com maior tempo de uso e que serão objeto de avaliação e substituição.

**2.1.12. HABILITAÇÃO DE PONTO DE REDE**

**2.1.12.1.** O serviço é destinado a habilitação de ponto de rede no Switch e na estação de trabalho. É feito utilizando-se de *patch cords* de 1,5 a 3 metros, conectando o patch painel ao switch e a estação de trabalho ao ponto de rede. Quando não houver a identificação do ponto rede, esta deverá ser identificada.

**2.1.12.2.** O serviço é tratado como **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**, possui quantidade de UST de serviço de **5 (CINCO) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR HABILITAÇÃO**.

**2.1.12.3.** Todo o procedimento dessa solicitação deverá ser acompanhado por técnicos da CONTRATANTE remotamente e possui abertura do chamado no SGA EXCLUSIVO pelo MPMG.

**2.1.12.3.1.** No chamado aberto pela equipe de redes da CONTRATANTE será informado o telefone de contato do **analista** ou **técnico terceirizado do MP** que fará o acompanhamento remoto quando o profissional da CONTRATADA for realizar o serviço na localidade.

**2.1.12.4.** Todos os cabos serão fornecidos pela CONTRATANTE.

**2.1.12.5**. A habilitação será considerada concluída quando o micro efetivamente estiver comunicando na rede.

**2.1.12.6.** O quantitativo estimado de 30 solicitações de serviço ao ano (2 ao mês) considerou o quantitativo de localidades que possuem equipamentos com maior tempo de uso e que serão objeto de avaliação e substituição.

**2.1.13. ORGANIZAÇÃO DE RACK**

**2.1.13.1.** O serviço é destinado a organizar o rack das unidades do MP. Consiste em retirar os equipamentos, organizar os cabos, documentar cabos e equipamentos, fotografar e limpar o local.

**2.1.13.2.** O serviço é tratado como **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**, possui quantidade de UST de serviço de **8 (OITO) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR RACK**.

**2.1.13.3.** Todo o procedimento dessa solicitação deverá ser acompanhado por técnicos da CONTRATANTE remotamente e possui abertura do chamado no SGA EXCLUSIVO pelo MPMG.

**2.1.13.3.1.** No chamado aberto pela equipe de redes da CONTRATANTE será informado o telefone de contato do **analista** ou **técnico terceirizado do MP** que fará o acompanhamento remoto quando o profissional da CONTRATADA for realizar o serviço na localidade.

**2.1.13.5.** O quantitativo estimado de 40 solicitações de serviço ao ano (3 ao mês) considerou o quantitativo de localidades que possuem equipamentos com maior tempo de uso e que serão objeto de avaliação e substituição.

**2.1.14. CONFIGURAR MICRO NO DOMÍNIO**

**2.1.14.1.** O serviço visa configurar o computador no domínio do MP, refazer os compartilhamentos e configurações de dispositivos, testar as aplicações e sites no novo perfil de usuário criado além de iniciar o processo de cópia dos dados do perfil antigo para o novo.

**2.1.14.2**. O técnico que executar este serviço não precisará esperar o final da cópia dos arquivos de um perfil para o outro pois o tempo pode variar muito, porém deve orientar previamente o usuário como proceder ao final da cópia, mostrando onde estão sendo salvos seus dados e como realocá-los dentro do novo perfil.

**2.1.14.3**. O serviço é tratado como **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**, possui quantidade de UST de serviço de **4 (QUATRO) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR EQUIPAMENTO**.

**2.1.14.4.** O quantitativo estimado de 1.700 solicitações de serviço ao ano (141 ao mês) considerou a previsão de expandirmos o serviço de domínio (*Domain Controller*) do MP para as comarcas que não estão vinculadas ao DC. São ao todo 5.100 equipamentos fora do domínio.

**2.1.15**. **ROLLOUT DE EQUIPAMENTOS**:

**2.1.15.1**. O serviço se refere à troca (substituição) de micros antigos, obsoletos de hardware ou de sistema operacional, ou fora de garantia, incluindo todas as configurações padrão adotadas pelo MPMG, além do backup e restauração dos dados. Inclui o envio do equipamento substituído para o laboratório de manutenção da CONTRATANTE.

**2.1.15.1.1**. Será responsabilidade da CONTRATADA o recolhimento do micro substituído, incluindo seus acessórios (teclado, mouse, monitor, cabos, etc.).

**2.1.15.1.2**. Nesse serviço está incluso a troca completa dos componentes que compõe um computador, como teclado, mouse, monitor e cabos de conexão.

**2.1.15.1.3**. A compra e distribuição dos micros novos nas unidades administrativas e promotorias é de responsabilidade da CONTRATANTE.

**2.1.15.1.4**. O *rollout* será para substituição de desktops/workstation Windows e notebooks, não contemplando iMacs.

**2.1.15.2**. O serviço é tratado como **PROJETO**, possui quantidade de UST de serviço de **7 (SETE) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR EQUIPAMENTO**.

**2.1.15.2.1.** Por se tratar de PROJETO, este serviço será planejado e organizado em conjunto com a CONTRATADA quando a CONTRATANTE dispuser dos micros em estoque.

**2.1.15.2.2**. As solicitações de serviço de *Rollout* de Equipamentos terão NMS específicos conforme item 4 do APENSO IV, variando de acordo com o quantitativo de micros novos distribuídos por REGIÃO.

**2.1.15.3**. O serviço inclui a correta embalagem do equipamento (substituído) e seus componentes usando-se de material da **CONTRATADA** além do envio ao laboratório de TI em Belo Horizonte.

**2.1.15.3.1**. Para a correta embalagem do equipamento (micro, monitor, teclado, etc.) deverá ser feito utilizando-se de caixas de papelão, papel kraft, fitas adesivas, plástico bolhas, isopor e papel picado, além de outros recursos que a **CONTRATADA** desejar utilizar, desde que assegure a correta embalagem e proteção devida do equipamento.

**2.1.15.3.2**. Todo o processo de envio do equipamento e seus acessórios ao laboratório de manutenção e seus custos serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, conforme item 3.2.3 do APENSO I.

**2.1.15.3.4**. É incluso no custo desse serviço o remanejamentos conjugado ao serviço de substituição de micro (até 1 (um) remanejamento para cada substituição realizada), caso seja solicitado pelo usuário.

**2.1.15.3.4.1**. A CONTRATADA deverá se atentar à regra de substituição de micro que estiver sendo adotada no momento pelo MPMG, para evitar que micros obsoletos ou fora de garantia sejam remanejados a outros usuários.

**2.1.15.3.4**. No RAT deve constar o patrimônio do micro que está sendo substituído (micro antigo) e do micro novo.

**2.1.15.3.5.** Caso seja detectado que a placa patrimonial não esteja afixada no bem de informática, o profissional da **CONTRATADA** deverá avisar imediatamente ao usuário demandante do serviço e registrar no RAT.

**2.1.15.4.** Na solicitação de serviço de substituição de micro por equipamento novo, todas as funcionalidades, periféricos, softwares e dados do usuário existentes no equipamento substituído deverão ser disponibilizados para o novo equipamento pela **CONTRATADA**.

**2.1.15.5**. Os micros e periféricos recolhidos neste serviço deverão estar disponíveis no laboratório de manutenção (ou outro endereço que porventura possa ser informado posteriormente) no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado do seu recolhimento pela CONTRATADA ou fechamento do chamado.

**2.1.15.6**. O quantitativo estimado de 5.000 (cinco mil) solicitações de serviço em três anos considerou a estimativa de compra de equipamentos para repor os micros que sairão da garantia ou que ficarão obsoletos no decorrer da vigência desse contrato.

**2.1.16**. **RECOLHIMENTO DE EQUIPAMENTO DE TI SEM USO**:

**2.1.16.1**. O serviço se refere ao recolhimento de equipamentos de TI sem uso nas unidades administrativas e promotorias do MPMG, além do envio ao laboratório de manutenção da CONTRATANTE.

**2.1.16.2**. O serviço é tratado como **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**, possui quantidade de UST de serviço de **5 (CINCO) UNIDADES** e a Forma de contabilização é **POR EQUIPAMENTO**.

**2.1.16.3**. O serviço inclui a correta embalagem do equipamento recolhido e seus componentes usando-se de material da **CONTRATADA** além do envio ao laboratório de TI em Belo Horizonte.

**2.1.16.3.1**. Para a correta embalagem do equipamento (micro, monitor, teclado, etc.) deverá ser feito utilizando-se de caixas de papelão, papel kraft, fitas adesivas, plástico bolhas, isopor e papel picado, além de outros recursos que a **CONTRATADA** desejar utilizar, desde que assegure a correta embalagem e proteção devida do equipamento.

**2.1.16.3.2**. Todo o processo de envio do equipamento e seus acessórios ao laboratório de manutenção é de responsabilidade da **CONTRATADA**, conforme item 3.2.3 e 3.2.4 do APENSO I.

**2.1.16.7.3**. Neste serviço cada componente com patrimônio diferente terá um chamado exclusivo. Ex: Um monitor que não for conjunto do micro e tiver patrimônio diferente deverá ser tratado como equipamento individual e não conjunto. Monitores sem patrimônio são comuns na instituição e normalmente fazem parte do conjunto de um micro (compartilham do mesmo patrimônio).

**2.1.16.3.4**. No RAT deve constar o patrimônio do micro e/ou monitor que está sendo recolhido.

**2.1.16.4.** Na solicitação de serviço de recolhimento de equipamento de TI sem uso a CONTRATADA deverá ter autorização de um servidor ou membro da unidade para poder recolher o item, além de registrar no RAT o nome e MAMP da pessoa que autorizou.

**2.1.16.5**. Os micros e periféricos recolhidos neste serviço deverão estar disponíveis no laboratório de manutenção (ou outro endereço que porventura possa ser informado posteriormente) no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado do seu recolhimento pela CONTRATADA.

**2.1.16.6**. O quantitativo estimado de 200 solicitações de serviço ao ano (16 ao mês) considerou o quantitativo médio de equipamentos ainda ativos no sistema de patrimônio e que provavelmente estão sem uso.

**2.2**. Toda RAT e Checklist deverá ser analisada posteriormente pelo analista de Organizações e Métodos (perfil 3) para que avalie as informações e crie um compilado planilhado, com algumas informações específicas desses documentos, que serão repassadas ao Gestor do Contrato no início de cada mês.

**2.2.1**. As informações deste tipo de serviço visam o controle de execução dos serviços nas localidades, qualidade, segurança e a atualização dos dados de equipamentos de TI.

**2.3.** O MPMG, na Fase de Preparação/Análise do ambiente, fará reuniões com a CONTRATADA visando alinhar e esclarecer quais serviços poderão ser abertos diretamente, sem passar pela Central de Atendimento, respeitando concomitantemente o volume de USTs definidos no mês para que não tenha grandes distorções de faturamento mensal.

**2.4**. Para todo atendimento presencial o técnico da **CONTRATADA** deverá estar preparado com as ferramentas específicas e suficientes para o atendimento como pen drives ou HD externo, contendo os softwares institucionais e aplicativos básicos, RAT e *Checklists* impressos, testadores de cabo, chaves específicas para possível abertura dos micros (APENSO I - Serviço de Suporte e Manutenção, item 5), e micro sobressalente completo.

**2.4.1.** É de responsabilidade da **CONTRATANTE** o fornecimento de *patch cords* certificados (cabos de rede) e cabos sobressalentes de energia elétrica dos micros para testes de falha.

**2.4.1.1**. Os *patch cords* utilizados nas estações de trabalho (desktops) são de 3 metros de comprimento e os utilizados nos racks (*patch painel*) são de 1,5 metros de comprimento.

**2.4.2**. A **CONTRATADA** poderá prover outros meios e ferramentas para facilitar e/ou agilizar a prestação do serviço desde que haja ciência da **CONTRATANTE**.

**2.5**. Os serviços referidos pelos itens 2.1.10, 2.1.11, 2.1.12 e 2.1.13 deste APENSO,só poderão ser executados sob supervisão de técnicos da **CONTRATANTE**, que o farão de forma remota.

**2.5.1**. A abertura de chamados desses itens será exclusiva da **CONTRATANTE**.

**2.6**. Os serviços abaixo terão obrigatoriedade de preenchimento de checklists específicos fornecidos pela **CONTRATANTE**.

**a)** Manutenção preventiva de micro;

**b)** Informação;

**c)** Migração de dados para nuvem;

**d)** Treinamento TEAMS e office 365;

**e)** Avaliação dos ativos de rede;

**f)** Substituição de Switch;

**g)** Organização de Rack.

**2.6.1**. Os checklists poderão substituir os RATs desde que sejam completa e corretamente preenchidos e assinados pelo usuário requisitante ou responsável por acompanhar a tarefa.

**2.6.2.** Os outros serviços usarão RAT padrão.

**2.7.** Caso o técnico da **CONTRATADA** verifique qualquer uso incompatível de equipamentos de TI na unidade ou mesmo situações que fogem da normalidade do dia a dia, ele deverá reportar ao Analista de Suporte (perfil 2) para que tome providências junto ao Gestor do Contrato.

**2.7.1**. Se o técnico residente ou volante for acionado por qualquer membro ou servidor para executar qualquer tarefa fora do escopo deste termo de referência ele deverá negar-se a fazê-lo e demonstrar ao solicitante os serviços correlatos com sua atuação. Se houver insistência, o técnico deverá informar ao Gerente de Suporte (perfil 1) que poderá recorrer ao Gestor do Contrato.

**3. UST – UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO**

**3.1.** Na tabela abaixo constam as solicitações de serviço que **terão contabilização** de UST:

Tabela de Solicitações de serviço que contabilizam UST:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CATÁLOGO DE SERVIÇOS** | **TIPO DE SERVIÇO** | **CONTABILIZAÇÃO DE UST** |
| ACOMPANHAMENTO TÉCNICO PARA EVENTOS | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO | Por evento |
| ACOMPANHAMENTO TÉCNICO PARA REUNIÕES | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO | Por reunião |
| AVALIAÇÃO FÍSICA DOS ATIVOS DE REDE | PREVENTIVO | Por solicitação |
| CONFIGURAR MICRO NO DOMÍNIO | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO | Por equipamento |
| HABILITAÇÃO DE PONTO DE REDE | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO | Por habilitação |
| INFORMAÇÃO | PREVENTIVO | Por unidade/promotoria |
| MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE MICRO | PREVENTIVO | Por equipamento |
| MIGRAÇÃO DE DADOS PARA NUVEM | PREVENTIVO | Por equipamento |
| MUDANÇAS DE ENDEREÇO | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO | Por mudança |
| ORGANIZAÇÃO DE RACK | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO | Por equipamento |
| RECOLHIMENTO DE EQUIPAMENTO DE TI SEM USO | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO | Por equipamento |
| ROLLOUT DE EQUIPAMENTO | PROJETO | Por equipamento |
| SUBSTITUIÇÃO DE MICRO | INCIDENTE | Por equipamento |
| SUBSTITUIÇÃO DE SWITCH | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO | Por equipamento |
| SUPORTE DE TI | INCIDENTE | Por solicitação |
| TREINAMENTO TEAMS E OFFICE 365 | PREVENTIVO | Por setor ou promotoria |

**3.2. Não deverá ser contabilizado** como UST:

**a)** As intervenções ou transportes derivados de serviço executado pela **CONTRATADA** de forma incompleta ou com procedimentos executados indevidamente;

**b)** Serviços demandados pela **CONTRATADA** e aprovados pelo **MPMG** ou serviços realizados para a própria **CONTRATADA**;

**c)** Remanejamentos conjugados nas substituição de micro por equipamento novo, item 2.1.15.3.4, (até 1 (um) remanejamento para cada substituição realizada).

**d)** Preparação e desmontagem de equipamentos, periféricos e ativos de rede para eventos, treinamentos, capacitações e mutirões;

**3.3**. A **CONTRATANTE** poderá rever o Catálogo de Serviços para acrescentar novas tarefas (serviços) que sejam correlatos com as atividades do profissional de perfil 4.

**3.3.1.** O quantitativo de USTs deste novo serviço e seu NMS serão definidos em comum acordo entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

**3.3.2**. O novo serviço usará uma parcela das USTs globais do contrato, do serviço que a **CONTRATANTE** desejar.

**3.3.3**. A **CONTRATANTE**, após decorridos 2 (dois) anos de contrato, poderá rever os quantitativos de USTs repartidos para cada serviço e remanejar, a seu critério, para outros serviços.

**3.3.3.1**. Não haverá acréscimo no quantitativo global de USTs do contrato.

**3.3.4**. Superado este percentual, o MPMG deverá providenciar a alteração quantitativa do contrato através de termo aditivo.

**3.4.** O **QUANTITATIVO DE UST** que cada serviço receberá baseia-se nas informações abaixo:

**a)** O uso de apenas um perfil profissional (perfil 4) para executar todas as tarefas de atendimento técnico;

**b)** O tempo médio gasto (hora técnica) para solucionar cada tarefa do Catálogo de Serviços; O tempo médio foi medido com os técnicos terceirizados que atuam na Central de Atendimento STI;

**4.** **TIPOS DE SERVIÇOS TÉCNICOS**

**4.1**. O APENSO A - Composição de custos do Catálogo de Serviços divide os serviços do Catálogo em 4 (quatro) tipos distintos: INCIDENTE, SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO, PREVENTIVO e PROJETO.

**4.1.1.** **INCIDENTES**

**4.1.1.1**. Os chamados são identificados como INCIDENTE em uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou a redução na qualidade desse serviço. Uma falha na configuração de um item que ainda não afetou o serviço também é um incidente.

**4.1.1.2**. Os incidentes são tratados como reativos, pois não foram identificados nem tratados anteriormente e deverão ter seu atendimento priorizado sobre os demais pela **CONTRATADA**.

**4.1.2**. **SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO**

**4.1.2.1**. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO é um pedido do usuário de TI por informações, recomendações, alteração de um padrão ou para obter acesso a um serviço de TI (sistemas, senhas, compartilhamentos, etc).

**4.1.3**. **PREVENTIVO**

**4.1.3.1**. O serviço preventivo é uma classe que permite seu agendamento prévio com o usuário de TI para que se tenha um acompanhamento das atividades que serão executadas e as informação do *checklist* possam ser avaliadas e atestadas, além disso visa a antecipação de falhas futuras, informações das unidades e avaliação da segurança das estações de trabalho.

**4.1.4**. **PROJETO**

**4.1.4.1.** O projeto é uma classe onde se exige planejamento conjunto entre CONTRATANTE e CONTRATADO e respeito ao NMS exclusivo. O atendimento, na maior parte das vezes, deverá ser agendado pela CONTRATADA devido ao teletrabalho. Reuniões definirão os formatos de atendimento, regras de substituição de micros e processos.

**4.2**. A priorização de atendimento dos chamados em aberto deve seguir OBRIGATORIAMENTE a sequência abaixo:

1º) Chamados com a indicação de **EXPRESSO** no título, conforme APENSO I - Serviço de Suporte e Manutenção, item 2.17.

2º) Chamados do tipo INCIDENTE;

3º) Chamados do tipo SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO;

4º) Chamados PREVENTIVOS;

5º) Chamados do tipo PROJETO.