

## TIPOS DE SERVIÇOS

Os serviços serão prestados em atendimento aos usuários dos serviços de TIC nas dependências do Edifício Sede de Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, com equipe da Central de Serviços da STIC.

As tarefas de suporte técnico podem ser classificadas em três tipos:

Rotineiras – tarefas de periodicidade previamente definida para execução.

Suporte – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços de TIC que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

Demanda – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica. Não exigem pessoal pré-alocado e presumem o registro prévio de sua necessidade, fazendo com que a contratada tenha prazo para realocação de pessoal para atendimento à tarefa.

Pela natureza da atuação da Central de Serviços, os atendimentos de requisição e incidentes caracterizam-se como de SUPORTE, pois dependem dos chamados registrados pelos usuários internos dos serviços, ou de demandas superiores recebidas pela STIC, sem periodicidade definida.

O Faturamento será contabilizado por meio de Unidade de Serviços Técnico – UST, com valor previamente fixado, no qual dependendo da complexidade será aplicada a equivalência de UST, conforme tabela abaixo.

| <b>Complexidade da Atividade</b> | <b>Equivalência de UST</b> |
|----------------------------------|----------------------------|
| Baixa                            | 1,0 UST                    |
| Intermediária                    | 2,0 UST                    |
| Mediana                          | 3,0 UST                    |
| Alta                             | 6,0 UST                    |

| TAREFA: REC<br>- Quadro estimativo -                                 |   |  |                             |               |
|--|---|--|-----------------------------|---------------|
|  |   |  | TIPO:                       | SUPORTE       |
|  |   |  | Custo Unitário em UST       | 0,5           |
|  |   |  | Previsão de Consumo Anual   | 12.600        |
|  |   |  | Custo Final Previsto em UST | 6.300         |
| <b>Tarefa/Demanda:</b><br><br><b>Operação da Central de Serviços</b> | <b>Objetivo:</b><br>Ponto único de contato instalado nas dependências do TRE-PE para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos de TIC, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal. Registro das solicitações e realização do atendimento de competência da equipe de primeiro nível em conformidade com a solicitação feita pelo cliente e de acordo com os padrões estabelecidos na base de conhecimento da Central de Serviços da STIC. |  |                             |               |
| LISTA DE ATIVIDADES  |   |  |                             |               |
| Item   | Complexidade (*)  | Atividade  | Formulação do Custo         | Esforço Total |
| 01   | B   | Realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e/ou e-mails para registrar as solicitações em conformidade com rotinas de trabalho definidas na base de conhecimento. Bem como efetuar triagem e classificar as solicitações. Concluir e fechar o chamado constante no catálogo de serviços da Central de Serviços. Encaminhar chamado para outras áreas de atendimento quando o serviço não estiver no catálogo de serviços. | N/A                         | N/A           |
| <b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA</b>                                  |   |  |                             | 0,5           |

(\*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS   |
|---|
| 1. Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato  |
| 2. Registrar os atendimentos aos chamados e dar solução dentro do padrão estabelecido na Base de Conhecimento   |
| 3. Repasse do chamado para o 2º nível, nas situações previstas, ou em chamados sem classificação no Catálogo de Serviços  |
| PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES   |
| 1. O atendimento da equipe da Central de Serviços deverá ser realizado dentro do horário das unidades do TRE-PE. Exceto nos dias de Sessão Plenária, em calendário divulgado com antecedência, quando a atividade específica de assistência finalizará somente ao término da sessão ou evento. Também, previsto durante o período eleitoral, plantões para o atendimento nos finais de semana e feriados em regime de escala de revezamento, a ser providenciada pela CONTRATADA.   |
| 2. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de registro de chamados, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações.   |
| 3. Quando existir pendências que necessitem de informações complementares, ou alguma exceção, a demanda poderá ser suspensa após registro no histórico e acordo com a área fiscalizadora.   |
| 4. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.   |
| 5. Manter as metas definidas para o processo de "Atendimento", em particular em relação a satisfação dos usuários dos serviços de TIC.  |
| 6. A previsão do consumo anual em UST para a execução das tarefas contempla todo o período de atendimento da Central de Serviços, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente ordinário do TRE-PE, definido em normativo específico do TRE-PE;</li> <li>• Acompanhamento das Sessões Plenárias até o término das sessões;</li> <li>• Plantões Extraordinários das Sessões Plenárias;</li> <li>• Plantões Extraordinários de finais de semana e feriados em Eleições Suplementares, mutirões itinerantes, Plebiscitos e Referendos;</li> <li>• Período Eleitoral (incluindo finais de semana e feriados), definido em normativo do TRE-PE.</li> </ul> |

| TAREFA: A01<br>- Quadro estimativo -  |                  |   |                             |               |
|---|------------------|---|-----------------------------|---------------|
|   |                  |   | TIPO:                       | SUORTE        |
|   |                  |   | Custo Unitário em UST       | 0,5           |
|   |                  |   | Previsão de Consumo Anual   | 11.340        |
|   |                  |   | Custo Final Previsto em UST | 5670          |
| <b>Tarefa/Demanda:</b><br><b>Resolução dos chamados de suporte a usuários.</b><br><b>Baixa complexidade</b> |                  | <b>Objetivo:</b><br>Atendimento de 1º nível. Prestar suporte técnico remoto ou presencial na área de TIC, resolvendo os chamados de baixa complexidade, após classificação, via sistema de controle adotado pelo CONTRATANTE, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento, conforme Catálogo de Serviços. |                             |               |
| LISTA DE ATIVIDADES   |                  |   |                             |               |
| Item  | Complexidade (*) | Atividade   | Formulação do Custo         | Esforço Total |
| 01  | B                | Receber solicitação classificada e identificar prioridade.  | 0,1 x B                     | 0,1           |
| 02  | B                | Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previstos contratualmente, utilizando as informações contidas na documentação técnica disponibilizada pela CONTRATANTE.  | 0,3 x B                     | 0,3           |
| 03  | B                | Concluir e fechar o chamado, registrando os atendimentos realizados.  | 0,1 x B                     | 0,1           |
|   |                  | Caso a solução do problema não seja atingida, registrar os atendimentos realizados e repassar o chamado para segundo nível de atendimento, com a unidade responsável pela demanda na STIC.  |                             |               |
| <b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA</b>   |                  |   |                             | <b>0,5</b>    |

(\*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS  |
|--|
| 1. Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato   |
| 2. Registrar os atendimentos aos chamados e dar solução dentro do padrão estabelecido na Base de Conhecimento  |
| 3. Repasse do chamado para o 2º nível, nas situações previstas, ou em chamados sem classificação no Catálogo de Serviços   |
| PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES  |
| 1. Esta tarefa segue os mesmos pressupostos e tem as mesmas restrições que a tarefa de Registro e Classificação (REC), já definida, uma vez que são atividades realizadas conjuntamente, a depender da classificação no Catálogo de Serviços |

| TAREFA: A02<br>- Quadro estimativo -  |                  |   |                             |               |
|---|------------------|---|-----------------------------|---------------|
|   |                  |   | TIPO:                       | SUORTE        |
|   |                  |   | Custo Unitário em UST       | 1,5           |
|   |                  |   | Previsão de Consumo Anual   | 1160          |
|   |                  |   | Custo Final Previsto em UST | 1740          |
| <b>Tarefa/Demanda:</b><br><b>Resolução dos chamados de suporte a usuários.</b><br><b>Média complexidade</b> |                  | <b>Objetivo:</b><br>Atendimento de 1º nível. Prestar suporte técnico remoto ou presencial na área de TIC, resolvendo os chamados de média complexidade, após classificação, via sistema de controle adotado pelo CONTRATANTE, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento, conforme Catálogo de Serviços. |                             |               |
| LISTA DE ATIVIDADES   |                  |   |                             |               |
| Item  | Complexidade (*) | Atividade   | Formulação do Custo         | Esforço Total |
| 01  | B                | Receber solicitação classificada e identificar prioridade.  | 0,1 x B                     | 0,1           |
| 02  | I                | Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previstos contratualmente, utilizando as informações contidas na documentação técnica disponibilizada pela CONTRATANTE.  | 0,5 x I                     | 1,0           |
| 03  | I                | Buscar soluções alternativas para os incidentes, com busca de informações em sites especializados ou orientação de unidades de 2º nível da STIC   | 0,15 x I                    | 0,3           |
| 03  | B                | Concluir e fechar o chamado, registrando os atendimentos realizados.  | 0,1 x B                     | 0,1           |
|   |                  | Caso a solução do problema não seja atingida, registrar os atendimentos realizados e repassar o chamado para segundo nível de atendimento, com a unidade responsável pela demanda na STIC.  |                             |               |
| <b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA</b>   |                  |   |                             | <b>1,5</b>    |

(\*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS  |
|--|
| 1. Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato   |
| 2. Registrar os atendimentos aos chamados e dar solução dentro do padrão estabelecido na Base de Conhecimento  |
| 3. Repasse do chamado para o 2º nível, nas situações previstas, ou em chamados sem classificação no Catálogo de Serviços   |
| PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES  |
| 1. Esta tarefa segue os mesmos pressupostos e tem as mesmas restrições que a tarefa de Registro e Classificação (REC), já definida, uma vez que são atividades realizadas conjuntamente, a depender da classificação no Catálogo de Serviços |

| TAREFA: A03<br>- Quadro estimativo -   |                  |   |                             |               |
|--|------------------|---|-----------------------------|---------------|
|  |                  |   | TIPO:                       | SUPORTE       |
|  |                  |   | Custo Unitário em UST       | 3             |
|  |                  |   | Previsão de Consumo Anual   | 100           |
|  |                  |   | Custo Final Previsto em UST | 300           |
| <b>Tarefa/Demanda:</b><br><b>Resolução dos chamados de suporte a usuários.</b><br><b>Alta complexidade</b> |                  | <b>Objetivo:</b><br>Atendimento de 1º nível. Prestar suporte técnico remoto ou presencial na área de TIC, resolvendo os chamados de complexidade alta, após autorização da equipe de segundo nível, via sistema de controle adotado pelo CONTRATANTE, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento, conforme Catálogo de Serviços. |                             |               |
| LISTA DE ATIVIDADES  |                  |   |                             |               |
| Item   | Complexidade (*) | Atividade   | Formulação do Custo         | Esforço Total |
| 01   | B                | Receber solicitação classificada e identificar prioridade.  | 0,1 x B                     | 0,1           |
| 02   | M                | Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previstos contratualmente, utilizando as informações contidas na documentação técnica disponibilizada pela CONTRATANTE.  | 0,9 x M                     | 2,7           |
| 03   | I                | Buscar soluções alternativas para os incidentes, com busca de informações em sites especializados ou orientação de unidades de 2º nível da STIC   | 0,05 x I                    | 0,1           |
| 03   | B                | Concluir e fechar o chamado, registrando os atendimentos realizados.  | 0,1 x B                     | 0,1           |
|  |                  | Caso a solução do problema não seja atingida, registrar os atendimentos realizados e repassar o chamado para segundo nível de atendimento, com a unidade responsável pela demanda na STIC.  |                             |               |
| <b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA</b>  |                  |   |                             | <b>3,0</b>    |

(\*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS  |
|--|
| 1. Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato   |
| 2. Registrar os atendimentos aos chamados e dar solução dentro do padrão estabelecido na Base de Conhecimento  |
| 3. Repasse do chamado para o 2º nível, nas situações previstas, ou em situações sem classificação no Catálogo de Serviços  |
| PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES  |
| 1. O atendimento será comprovado após o aceite da unidade de 2º nível responsável pelo envio da tarefa.  |
| 2. Esta tarefa segue os mesmos pressupostos e tem as mesmas restrições que a tarefa de Registro e Classificação (REC), já definida, uma vez que são atividades realizadas concomitantemente, a depender da classificação no Catálogo de Serviços |

| TAREFA: S01<br>- Quadro estimativo -  |                  |  |                             |               |
|---|------------------|--|-----------------------------|---------------|
|   |                  |  | TIPO:                       | SUORTE        |
|   |                  |  | Custo Unitário em UST       | 6             |
|   |                  |  | Previsão de Consumo Anual   | 150           |
|   |                  |  | Custo Final Previsto em UST | 900           |
| <b>Tarefa/Demanda:</b><br><b>Plantões de suporte a usuários em Sessões Média complexidade</b> |                  | <b>Objetivo:</b><br>Atendimento de 1º nível. Prestar suporte técnico presencial na área de TIC, resolvendo os chamados de complexidade média, em dias e horários determinados das Sessões ordinárias e extraordinárias do TRE-PE, por convocação da CONTRATANTE, a todos os membros titulares, membros auxiliares, servidores e colaboradores que estão participando.  |                             |               |
| LISTA DE ATIVIDADES   |                  |  |                             |               |
| Item  | Complexidade (*) | Atividade  | Formulação do Custo         | Esforço Total |
| 01  | I                | Prestar atendimento técnico à transmissão, oferecendo orientação e suporte a aplicativos, tais como OBS e ZOOM. Solucionar incidentes durante a Sessão Plenária, tais como troca ou ajustes de microcomputadores, notebook, impressoras, estabilizadores por defeito ou falha.   | 2 horas x I                 | 4,0           |
| 02  | B                | Executar as rotinas de assistência técnica aos usuários presentes para realizarem atividades em softwares e sistemas disponibilizados pelo TRE-PE ou de uso corriqueiro, executando atividades de suporte a sistemas e equipamentos, prestando informações e sanando dúvidas sobre sistemas, softwares instalados nos microcomputadores e notebooks, impressoras multifuncionais, rede wireless e cabeada utilizando as informações contidas na documentação técnica disponibilizada pela CONTRATANTE. | 2 horas x B                 | 2,0           |
| <b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA</b>   |                  |  |                             | <b>6,0</b>    |

(\*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS  |
|--|
| 1. Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato   |
| PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>O atendimento será comprovado após o aceite da unidade responsável pelo envio da tarefa.</li> <li>A equipe de colaboradores que atenderá aos Eventos e às Sessões deverá permanecer em tempo integral no recinto em que as atividades estão ocorrendo, durante todo o período de sua realização.</li> <li>Os registros dos atendimentos durante as Sessões e ou Eventos não deverão constar na lista para faturamento, uma vez que a atividade de Assistência Técnica cobrirá os atendimentos associados.</li> <li>O atendimento da equipe da Central de Serviços deverá ser realizado em calendário divulgado com antecedência. A atividade específica de assistência finalizará somente ao término da Sessão ou Evento. Também é previsto durante o período eleitoral, plantões para o atendimento em finais de semana e feriados, em regime de escala de revezamento, a ser providenciada pela CONTRATADA.</li> <li>As Sessões ou Eventos poderão ser realizadas nos períodos matutino, vespertino e noturno.</li> <li>O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de registro de chamados, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações.</li> <li>Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.</li> <li>A previsão do consumo anual em UST para a execução das tarefas contempla todo o período de atendimento da Central de Serviços, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente ordinário do TRE-PE, definido em normativo específico do TRE-PE;</li> <li>Plantões Extraordinários das Sessões Plenárias;</li> <li>Plantões Extraordinários de finais de semana e feriados em Eleições Suplementares, mutirões itinerantes, Plebiscitos e Referendos;</li> <li>Período Eleitoral (incluindo finais de semana e feriados), definido em normativo do TRE-PE.</li> </ul> </li> </ol> |

| TAREFA: S02<br>- Quadro estimativo -  |                  |  |                             |               |
|---|------------------|--|-----------------------------|---------------|
|   |                  |  | TIPO:                       | SUORTE        |
|   |                  |  | Custo Unitário em UST       | 4             |
|   |                  |  | Previsão de Consumo Anual   | 50            |
|   |                  |  | Custo Final Previsto em UST | 200           |
| <b>Tarefa/Demanda:</b><br><b>Plantões de suporte a Transmissão de Eventos.</b><br><b>Média complexidade</b> |                  | <b>Objetivo:</b><br>Atendimento de 1º nível. Prestar suporte técnico presencial na área de TIC, resolvendo os chamados de complexidade média, em dias e horários determinados de Eventos promovidos pelo TRE-PE, por convocação da CONTRATANTE, a todos os membros titulares, membros auxiliares, servidores e colaboradores que estão participando. |                             |               |
| LISTA DE ATIVIDADES   |                  |  |                             |               |
| Item  | Complexidade (*) | Atividade  | Formulação do Custo         | Esforço Total |
| 01  | B                | Prestar atendimento técnico à transmissão, oferecendo orientação e suporte a aplicativos, tais como OBS e ZOOM. Solucionar requisições e incidentes durante a transmissão de eventos, no tocante ao conteúdo virtual   | 4 x B                       | 4,0           |
| <b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA</b>   |                  |  |                             | 4,0           |

(\*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS   |
|---|
| 1. Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato  |
| PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>O atendimento será comprovado após o aceite da unidade responsável pelo envio da tarefa.</li> <li>A equipe de colaboradores que atenderá aos Eventos deverá acompanhar em tempo integral o Evento que está ocorrendo, durante todo o período de sua realização.</li> <li>Os registros dos atendimentos durante os Eventos poderão constar na lista para faturamento, uma vez que a atividade de Assistência Técnica não cobrirá os atendimentos associados.</li> <li>O atendimento da equipe da Central de Serviços deverá ser realizado em calendário divulgado com antecedência. A atividade específica de assistência finalizará somente ao término do Evento.</li> <li>Os Eventos poderão ser realizadas nos períodos matutino, vespertino e noturno.</li> <li>O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de registro de chamados, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações.</li> <li>Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.</li> <li>A previsão do consumo anual em UST para a execução das tarefas contempla todo o período de atendimento da Central de Serviços, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente ordinário do TRE-PE, definido em normativo específico do TRE-PE;</li> <li>Plantões Extraordinários das Sessões Plenárias;</li> <li>Plantões Extraordinários de finais de semana e feriados em Eleições Suplementares, mutirões itinerantes, Plebiscitos e Referendos;</li> <li>Período Eleitoral (incluindo finais de semana e feriados), definido em normativo do TRE-PE.</li> </ul> </li> </ol> |