

Anexo 02 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022  
Orientação Técnica Especializada – SysAid

## Catálogo de Serviços

### 1. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

#### 1.1. Definições:

- 1.1.1. **Urgência:** atributo de chamado definido por seu autor que descreve a expectativa de tempo de atendimento do chamado. Pode ser “Baixa”, “Média” ou “Alta”;
- 1.1.2. **Complexidade:** atributo de chamado que descreve o esforço necessário ao atendimento do chamado. Pode ser “Baixa”, “Média” ou “Alta”;
- 1.1.3. **Projeto:** Conjunto de atividades necessárias ao alcance de resultado definido por seu autor, incluindo mudanças, problemas e gestão de CMDB.
- 1.1.4. **Tempo de Resposta:** é o tempo útil decorrido entre o momento da abertura do chamado e o instante de sua apropriação pela Equipe de 1º Nível para dar início às atividades de atendimento.
- 1.1.5. **Tempo do Técnico** é o tempo de atendimento decorrido após o tempo de resposta até a solução, enquanto o chamado estiver na carga do técnico.

#### 1.2. Alcance do NMS

O **nível mínimo de serviço será alcançado** para o atendimento a **chamados** de incidentes e requisição de serviços quando concomitantemente:

- O **tempo de resposta** registrado no chamado for menor ou igual ao maior tempo de resposta fixado em contrato para o chamado.
- O **tempo do técnico** registrado no chamado for menor ou igual ao maior tempo de técnico fixado em contrato para o chamado.
- Os **requisitos de qualidade** para o chamado forem atendidos.

O **nível mínimo de serviço será alcançado** para a execução de **projetos** quando os resultados propostos forem alcançados dentro do prazo pactuado.

#### 1.3. Tempo de Resposta (NMS)

- 1.3.1. Todos os chamados de incidentes e solicitação de serviços relacionados ao contrato deverão ter tempo de resposta menor ou igual a 2 (duas) horas úteis.

#### 1.4. Tempo do Técnico (NMS)

- 1.4.1. Todos os chamados de incidentes e solicitação de serviços relacionados ao contrato deverão ter tempo de técnico a depender da urgência e da complexidade do chamado, conforme a tabela abaixo:

		Complexidade		
		Baixa	Média	Alta
Urgência	Baixa	8h	16h	32h

## Anexo 02 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

### Orientação Técnica Especializada – SysAid

	<b>Média</b>	4h	12h	24h
	<b>Alta</b>	2h	8h	16h

## 2. Atividades previstas no Catálogo

Os itens do catálogo de serviços são agrupados segundo o foco de ação do técnico:

- Serviços relacionados ao Software SysAid
- Serviços relacionados ao Serviço de Rede SysAid
- Serviços relacionados à área de TIC da Susep

Todas as atividades executadas pelo recurso OTE deverão incluir uma etapa de testes para verificação de eficácia do serviço.

**2.1. Em relação ao software SysAid**, o recurso da Contratada realizará tarefas da natureza especificada no Catálogo a seguir (lista não exaustiva):

- 2.1.1. Aplicar/Correção a Tradução;
- 2.1.2. Definir Padrões de Conta;
- 2.1.3. Alterar imagem do Logo do sistema;
- 2.1.4. Traduzir Lista Personalizadas;
- 2.1.5. Traduzir as notificações personalizadas;
- 2.1.6. Configurar Integração LDAP;
- 2.1.7. Converter usuários finais para administradores e vice-versa;
- 2.1.8. Configurar Integração com E-mail (Exchange);
- 2.1.9. Criar Categorias;
- 2.1.10. Criar campos e listas customizadas;
- 2.1.11. Criar e manter triggers (eventos);
- 2.1.12. Criar Grupos de Suporte com níveis;
- 2.1.13. Importar empresas clientes via CSV;
- 2.1.14. Definir SLA para as Categorias;
- 2.1.15. Definir Regras de Roteamento;
- 2.1.16. Definir Regras de Prioridade;
- 2.1.17. Definir Regras de Encaminhamento;
- 2.1.18. Implementar Automação de Tarefas;
- 2.1.19. Implementar Automação de Service Requests;
- 2.1.20. Implementar Automação de Fluxo de Serviços;
- 2.1.21. Habilitação do SysAid Mobile;
- 2.1.22. Construção do CMDB;
- 2.1.23. Implantar agentes nos endpoints do parque;
- 2.1.24. Configurar atualização de dados dos agentes;
- 2.1.25. Definir hora operacional do Helpdesk;
- 2.1.26. Criar formulário para incidentes e requisições de serviço;
- 2.1.27. Configurar update dos agentes;
- 2.1.28. Definir notificações automáticas do HelpDesk;

## Anexo 02 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

### Orientação Técnica Especializada – SysAid

- 2.1.29. Definir Alertas de Helpdesk;
- 2.1.30. Definir listas Rápidas;
- 2.1.31. Definir Cronômetros;
- 2.1.32. Configurar modulo de monitoramento de desktops;
- 2.1.33. Criar vistas personalizadas;
- 2.1.34. Criar pesquisas de satisfação;
- 2.1.35. Inserir logotipo da empresa;
- 2.1.36. Customizar portal do usuário Final;
- 2.1.37. Criar relatórios e painéis customizados;
- 2.1.38. Alterar imagens e configurações padrões do Chat;
- 2.1.39. Alterar “Configurações Gerais” de Service Desk;
- 2.1.40. Configurar acessos remotos;
- 2.1.41. Importar dispositivos CMDB (Módulo CMDB);
- 2.1.42. Editar notícias do portal do usuário final;
- 2.1.43. Efetuar busca SNMP;
- 2.1.44. Configurar modulo de monitoramento de servidores;
- 2.1.45. Criar notificações;
- 2.1.46. Criar contratos;
- 2.1.47. Definir SLA, Regras, Horas operacionais por Contrato;
- 2.1.48. Definir usuário VIPS e SLA (Módulo de SLA/SLM);
- 2.1.49. Criar modelos de Workflow ((Módulo de ITIL);
- 2.1.50. Criar formulário para requisições;
- 2.1.51. Criar notificações e alterar configurações (Módulo de gerenciamento de projetos);
- 2.1.52. Demais exercícios das funcionalidades da solução SysAid.

As atividades acima poderão ser realizadas tanto em ambiente de homologação como em ambiente de produção.

#### **2.2. Em relação ao "serviço de rede" SysAid, o recurso deverá:**

- 2.2.1. Manter atualizada a versão do SysAid em operação na Susep;
- 2.2.2. Manter o serviço disponível, tomando medidas para restabelecimento do serviço em caso de incidente;
- 2.2.3. Diagnosticar e propor ajustes de infraestrutura para melhoria de desempenho do ponto de vista do usuário;
- 2.2.4. Administrar os servidores onde se encontram instaladas instâncias do SysAid (A Susep também possuirá credenciais de administração).

#### **2.3. Em relação ao serviço da área de TIC da Susep, o recurso deverá:**

- 2.3.1. Participar de reuniões do time de infraestrutura e serviços de TIC ao usuário, sempre que convocado;
- 2.3.2. Opinar sobre as medidas a serem tomadas para adoção das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TIC (ITIL) nos cenários enfrentados pelo time;
- 2.3.3. Propor soluções por meio do SysAid aos problemas apresentados ao e pelo time;

## Anexo 02 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

### Orientação Técnica Especializada – SysAid

- 2.3.4.** Configurar o SysAid para adequação às disposições legais relacionadas a gerenciamento de serviços de TIC, conforme orientação recebida.
- 2.3.5.** Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando o SysAid;
- 2.3.6.** Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos no SysAid;
- 2.3.7.** Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;
- 2.3.8.** Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;
- 2.3.9.** Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de gerenciamento de serviços de TI;
- 2.3.10.** Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;
- 2.3.11.** Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;
- 2.3.12.** Realizar as integrações do SysAid com as ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- 2.3.13.** Resolver falhas relativas aos fluxos de trabalho e ao SysAid;
- 2.3.14.** Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;
- 2.3.15.** Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;
- 2.3.16.** Criar e cadastrar catálogos de serviços para grupos de serviço especificados.

### **3. Observações gerais**

- 3.1.** Todo o serviço deverá ser prestado em observação a níveis mínimos de serviço.
- 3.2.** As atividades do recurso da Contratada serão acompanhadas por servidor da Susep, visando à transferência de conhecimento.
- 3.3.** A execução dos serviços deverá preservar a padronização visual dos portais de atendimento e telas do sistema impactados.
- 3.4.** Projetos e tarefas serão preferencialmente registrados no Módulo de Projetos e Tarefas do Sysaid.