

SLA

ACORDO DE NÍVEIS DE
SERVIÇO — EMOP-RJ





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

EMPRESA DE OBRAS PÚBLICAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EMOP-RJ

DIRETOR-PRESIDENTE

ANDRÉ LUÍS RIBEIRO BRAGA

CHEFE DE GABINETE

EDGARD DE ANDRADE GOMES DA SILVA

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

RICARDO CARDOSO DA SILVA

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E PROJETOS

MILTON RATTES DE AGUIAR

DIRETOR DE OBRAS

MAURO ALONSO DUARTE

DIRETOR DE MANUTENÇÃO

RONY ADRIANO DA SILVA



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA EMOP-RJ

ASSISTENTE

SERGIO AZEVEDO DA SILVA

ASSISTENTE

BRUNO FERREIRA OLIVEIRA NEVES

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

ASSISTENTE

EDMAR ARAUJO MOREIRA



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

CONTROLE DE VERSÕES

Nº	Versão	Data	Alterações
1.0	Primeira versão	10/11/2023	N/A



SUMÁRIO

VISÃO GERAL DO ACORDO	9
PARTES DO ACORDO	10
Provedor	10
Áreas de TI	10
Usuário	10
Organograma de Distribuição	11
Usuários Prioritários – Classe A	13
Usuário Avançado – Classe B	13
Usuário Intermediário – Classe C	13
Usuário Básico – Classe D	13
SERVIÇOS COBERTOS.....	14
Janelas Operacionais e Competências por Grupo de Suporte.....	14
Tipos de Serviços	15
Incidentes ou Consultas.....	15
Problemas	15
Mudanças	16
Canais de Acesso.....	16
SERVIÇOS OPCIONAIS OU CONDICIONADOS.....	16
Sistema Eletrônico de Informações - SEI	17
Sistemas EMOP-RJ	17
E-mail Corporativo.....	17
Priorização	17
Severidade 1	18



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Severidade 2	18
Severidade 3	18
PRAZOS	18
Definição de Prazos e Tipos de Horas	19
Prazo para a classificação	19
Prazo de Reação – Definido conforme grupos de suporte	19
Prazo de Solução - Definido conforme grupos de suporte	19
Prazo para aceite por tempo decorrido (timeout) – Definido em 24h	19
Prazo reduzido para usuários prioritários – Definido por grupos de suporte	20
Tipos de Hora	20
Prazo para o tratamento de incidentes	20
Sistemas EMOP-RJ	20
Rede e Telecomunicações	21
Sistemas Gerais	21
Suporte à usuários	21
Prazo para tratamento de mudanças	21
Solicitação de auxílio para reuniões	22
VOLUMES	22
Distribuição física da EMOP-RJ	23
Parque de Máquinas	23
Servidores	24
Ambiente Matriz	24
Elementos de rede e Infraestrutura	24
Sistemas EMOP-RJ	25
Salas de Reunião	25



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Eventos Críticos	25
Equipe Sistemas EMOP-RJ	26
Equipe de Redes e Telecom	26
Equipe de Suporte	27
Limitações e Exclusões	27
Equipe Sistemas EMOP-RJ	27
Equipe de redes e Telecom	27
Equipes de Sistemas Gerais	28
Equipe de Suporte	28
NÍVEIS DE SERVIÇO	28
Medição e Divulgação	29
RESPONSABILIDADES DAS PARTES	29
Da Parte Provedora	29
Da Parte do Usuário	30
Mediação	30
Administração e Revisões	30
Vigência	31



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

VISÃO GERAL DO ACORDO

O presente **Acordo de Nível de Serviço** ou *Service Level Agreement* (SLA) tem o objetivo de servir como referencial para o alinhamento e entendimento mútuo sobre o padrão dos serviços de suporte ao uso de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), prestados pelo setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) aos usuários (funcionários) da EMOP-RJ.

Servirá para limitar os efeitos da intangibilidade (dificuldade de avaliação), da inseparabilidade (simultaneidade entre produção e consumo dos serviços) e da variabilidade (consequência resultante entre diferentes combinações entre pessoas e situações), que acarretam impacto negativo sobre o resultado de um serviço.

Tem o objetivo de criar clareza sobre os serviços em questão, através da definição de um padrão mútuo de indicadores para medição e avaliação, ancorando expectativas entre o desejado e o possível.

Como veículo de comunicação, fornecerá ainda uma linguagem comum a ser usada entre o lado provedor e o lado cliente dos serviços.

Estabelecido de maneira formal, deverá ser cumprido e observado, conforme desejo da alta gestão desta empresa.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

PARTES DO ACORDO

Como partes desse acordo, em relação aos serviços de suporte ao uso de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), serão conhecidos dois lados: um lado **Provedor** e um lado **Usuário**.

Provedor

O Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação da **Empresa Pública de Obras do Estado do Rio de Janeiro – EMOP-RJ** é composto da seguinte forma:

Áreas de TI

<u>Sistemas EMOP-RJ</u>	<u>Analistas de Sistema</u>
<u>Redes e Telecom</u>	<u>Analistas de Rede</u>
<u>Sistemas Gerais</u>	<u>Equipe de Suporte Técnico</u>
<u>Suporte a Usuários</u>	<u>Equipe de Suporte Técnico</u>

Usuário

Funcionários da **Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro (EMOP-RJ)** são compostos e distribuídos da seguinte forma:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Organograma de Distribuição

Presidência

Chefia de Gabinete

Auditoria (AUDIT)

Assessoria Jurídica (ASSJUR)

Coordenadoria Jurídica e de Compliance

Tecnologia da Informação e Comunicação

Assessoria de Comunicação (ASSCOM)

Departamento de Pesquisa de Preço (DEPPEQ)

Departamento de Preço Especial DEPPES

Departamento de DEPLEP

Diretoria de Administração e Finanças

Assessoria de Planejamento e Gestão (ASSPLAG)

Assessoria de Contabilidade (ASSCONT)

Coordenadoria de Recursos Humanos (COOARH)

Coordenadoria de Administração e Finanças (COOAF)

Diretoria de Planejamento e Projetos

Coordenadoria de Gabinete (COOGAB)

Coordenadoria de Projetos

Coordenadoria de Preços



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria de Obras

Coordenadoria de Obras I (1ªCOOBRA)
Coordenadoria de Obras II (2ªCOOBRA)
Coordenadoria de Obras III (3ªCOOBRA)
Coordenadoria de Obras IV (4ªCOOBRA)

Diretoria de Manutenção

Coordenadoria de Planejamento e Controle (COOPLAC)
Coordenadoria de Manutenção (COMAN)
1º Departamento de Manutenção (1ªDEPMAN)
2º Departamento de Manutenção (2ªDEPMAN)
3º Departamento de Manutenção (3ªDEPMAN)
4º Departamento de Manutenção (4ªDEPMAN)
5º Departamento de Manutenção (5ªDEPMAN)
6º Departamento de Manutenção (6ªDEPMAN)
7º Departamento de Manutenção (7ªDEPMAN)
8º Departamento de Manutenção (8ªDEPMAN)
9º Departamento de Manutenção (9ªDEPMAN)
10º Departamento de Manutenção (10ªDEPMAN)



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Usuários Prioritários – Classe A

Será entendida pelo setor de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) a classificação de usuários de alta prioridade para a empresa, como os da Presidência. Para estes usuários o provedor de serviços oferecerá condições diferenciadas de atendimento. Como definição inicial, serão considerados usuários Prioritários.

Usuário Avançado – Classe B

Será entendida pelo setor de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) a classificação de usuários com prioridade para a empresa, como os Diretores. Para estes usuários o provedor de serviços oferecerá condições diferenciadas de atendimento. Como definição inicial, serão considerados usuários Prioritários os diretores.

Usuário Intermediário – Classe C

Será entendida pelo setor de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) a classificação de usuários com urgência para a empresa, como os da Coordenação e Gerência. Para estes usuários o provedor de serviços oferecerá condições diferenciadas de atendimento. Como definição inicial, será considerado usuário urgente a Coordenação e Gerência.

Usuário Básico – Classe D

Será entendida pelo setor de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) a classificação de usuários com baixo risco para a empresa. Como definição inicial, será considerado usuário básico de baixo risco.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇOS COBERTOS

Os serviços cobertos por esse acordo são aqueles correspondentes às competências técnicas da TIC, de acordo com janelas operacionais definidas, segmentados por tipos de serviço e disponíveis através de canais de acesso apropriados:

Janelas Operacionais e Competências por Grupo de Suporte

Equipes de TIC	Grupos	Janela	Competências
Sistemas EMOP-RJ		09h00 – 18h00	Tem como competência principal, implementar alterações, administrar e monitorar os Sistemas EMOP-RJ Institucionais.
Redes e Telecom	Rede Telecom	09h00 – 18h00	Têm como competência principal a responsabilidade pela administração do ambiente, segurança da rede e datacenter. Exerce controle e mantém a funcionalidade dos <i>links</i> da empresa. Define o perfil de usuários e as especificações técnicas da rede e segurança dos dados.
Sistemas Gerais	Produção	09h00 – 18h00	Tem como competência principal a responsabilidade pelo levantamento de necessidades, contratação e zelar pela disponibilidade do ambiente de produção.
Suporte ao Usuário	Service Desk	09h00 – 18h00	Tem como competência principal o atendimento ao usuário, através da orientação adequada sobre a utilização de sistemas, <i>software</i> e <i>hardware</i> .



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Tipos de Serviços

Os tipos de serviços cobertos por esse acordo, acompanharão as definições do modelo de gestão ITIL – Information Technology Infrastructure Library, implicando que as requisições de serviço serão classificadas em Incidentes / Consultas, Problemas e Mudanças.

Incidentes ou Consultas

Qualquer evento que não faz parte do comportamento padrão das atividades da empresa e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução na qualidade do provisionamento das mesmas. A atuação das equipes de suporte em requisições de serviço relacionadas com Incidentes / Consultas, terá o objetivo de promover o pronto restabelecimento e normalização das operações, minimizando os impactos nas funções vitais da empresa, com garantia da manutenção dos níveis de serviço projetados.

Problemas

Uma situação onde um ou múltiplos incidentes com sintomas de erro em comum, ou de grande impacto, são gerados e cuja causa é desconhecida. A atuação as equipes de suporte em requisições de serviço relacionadas com Problemas, terá o objetivo de minimizar os impactos negativos dos incidentes no negócio, corrigindo causas primeiras e prevenindo recorrências relacionadas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Mudanças

Situações onde alterações em elementos da configuração da infraestrutura de TI são indicadas pela estratégia da empresa, as quais necessitam serem conduzidas dentro de um compromisso de produtividade. A atuação das equipes de suporte em requisições de serviço relacionadas com Mudanças, terá o objetivo de aumentar a produtividade no tratamento de mudanças, reduzindo seus riscos e impactos, mediante procedimentos, métodos e técnicas padronizadas. No caso de mudanças de layout a atuação das equipes de suporte de TI estarão condicionadas à conclusão do serviço da equipe da manutenção.

Canais de Acesso

O ponto único de contato para requisições de serviços é o sistema de **Service Desk**, que estará disponível através do link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfvHP_5iPXwsvqaiVC8CDOngHbLPI8RgAEmoyqXfelclchQg/viewform

SERVIÇOS OPCIONAIS OU CONDICIONADOS

Os serviços opcionais ou condicionados são aqueles que não são oferecidos em base contínua, porém poderão ser solicitados pelos usuários, segundo situações pré-definidas e regras de acionamento, diretamente ao sistema de **Service Desk**. Seus escopos, prazos para realização e níveis de serviço serão negociados caso a caso.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Sistema Eletrônico de Informações - SEI

Equipe Responsável: Pontos focais do SEI

Descrição do Serviço: Cadastro de usuário e diversos

Regra de Acionamento: E-mail do responsável do setor, informando nome do funcionário, unidades de acesso e portaria assinada pelo presidente.

Sistemas EMOP-RJ

Equipe Responsável: Analistas de sistemas

Descrição do Serviço: Cadastro de usuário e Suporte aos sistemas

(ANEXOD, BOLIO13, CRIACAT, ESTOQUE, LICIT, OBRA, ORCA13, PESSOAL, PROPOSTA, PROPRIOS, SPP, SICOMP e SYSDEPRE, COMPRAS, PATRIM).

Regra de Acionamento: Os gestores dos setores e a equipe responsável cadastram os usuários, salvo o sistema de obras que é liberado apenas pela equipe responsável.

E-mail Corporativo

Responsável: Gestor do TI

Descrição do Serviço: Criação e gerenciamento de contas de e-mail.

Regra de Acionamento: Os gestores dos setores solicitam a criação de conta de e-mail para o usuário.

PRIORIZAÇÃO

A priorização para o atendimento das requisições de serviços direcionadas para o Setor de Tecnologia da Informação será obtida a partir do critério de classificação de severidades:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Severidade 1

Incidente que paralisa uma função ou atividade vital da empresa, com prejuízos imediatos para o órgão; ou incidente que impede ou degrada significativamente atividades de um grupo de usuários.

Ainda, quaisquer requisições de serviços oriundas da Presidência e Diretorias e eventos críticos, conforme relacionados em seção própria.

Severidade 2

Incidente que impacta e degrada, mas não paralisa uma função ou atividade vital da empresa, sem prejuízos imediatos para a órgão; ou incidente que impede ou degrada significativamente atividades de apenas um usuário.

Severidade 3

Incidente que não afeta funções ou atividades vitais da empresa, sem prejuízos imediatos para o órgão; ou incidente que afeta apenas um usuário, sem impedimento a qualquer atividade produtiva.

PRAZOS

Para efeito desse acordo, prazos serão estabelecidos, segundo as severidades definidas e a tipologia de serviços especificada nesse acordo.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Definição de Prazos e Tipos de Horas

Prazo para a classificação

Tempo máximo a ser observado entre a criação de uma requisição de serviço eletrônico, via sistema de chamados, pelo usuário e a classificação da mesma pela equipe de TIC.

Prazo de Reação – Definido conforme grupos de suporte

Tempo máximo a ser observado entre a classificação da requisição de serviço pela equipe de TIC e a primeira atividade de suporte relacionada.

Prazo de Solução - Definido conforme grupos de suporte

Tempo máximo a ser observado entre a classificação da requisição de serviço pela equipe de TIC e a solução da mesma.

Prazo para aceite por tempo decorrido (timeout) – Definido em 24 horas

Tempo mínimo a ser observado entre a solução de uma requisição de serviços e o seu fechamento no sistema de chamados, no caso de não ter ocorrido a manifestação do usuário no sentido do aceite automático; aceite assistido, via telefone; ou aceite voluntário via sistema.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Prazo reduzido para usuários prioritários – Definido por grupos de suporte

O usuário prioritário possui prazos de reação reduzidos, somente para requisições de serviços oriundas de usuários classificados como usuários prioritários.

Tipos de Hora

Para cálculo de prazos serão considerados dois tipos de hora:

Hora Corrida: Inicia dentro da janela operacional do Grupo de Suporte e não sofre interrupção.

Hora Comercial: Só é contabilizada dentro da janela operacional do Grupo de Suporte.

Prazo para o tratamento de incidentes

Sistemas EMOP-RJ

Severidade	Tempo de Reação	Prazo de Solução	Usuário Prioritário
1	Até 30 Segundos	80 minutos	50%
2	Até 30 Segundos	120 minutos	50%
3	Até 30 Segundos	180 minutos	50%



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Rede e Telecomunicações

Severidade	Tempo de Reação	Prazo de Solução	Usuário Prioritário
1	Até 30 Segundos	60 minutos	50%
2	Até 30 Segundos	180 minutos	50%
3	Até 30 Segundos	240 minutos	50%

Sistemas Gerais

Severidade	Tempo de Reação	Prazo de Solução	Usuário Prioritário
1	Até 30 Segundos	120 minutos	50%
2	Até 30 Segundos	240 minutos	50%
3	Até 30 Segundos	300 minutos	50%

Suporte a usuários

Severidade	Tempo de Reação	Prazo de Solução	Usuário Prioritário
1	Até 30 Segundos	30 minutos	50%
2	Até 30 Segundos	45 minutos	50%
3	Até 30 Segundos	60 minutos	50%

Prazo para tratamento de mudanças

Toda mudança deverá ser informada com 24h de antecedência.

Os prazos para a condução de mudanças serão observados pelo setor de TIC, e serão negociados em cada caso, respeitando a classificação da mesma e seguindo a tabela abaixo:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Classe	Reação	Execução	Usuário Prioritário	Tipo da Hora
A	60 Segundos	60 minutos	50%	Hora Comercial
B	60 Segundos	90 minutos	50%	Hora Comercial
C	60 Segundos	120 minutos	50%	Hora Comercial

Classes

A – Usuários Prioritários

B – Usuário Avançado

C – Usuário Intermediário

D – Usuário Básico

Solicitação de auxílio para reuniões

Toda solicitação de auxílio para reuniões deverá ser informada com 24h de antecedência.

As reuniões deverão ser agendadas via e-mail através do e-mail – ti@emo.rj.gov.br - informando data, hora e canal no qual será realizado (Ex.: Meet, Zoom, etc...).

Os prazos para auxílio nas reuniões serão observados pelo setor de TIC, e serão negociados em cada caso, respeitando a classificação da mesma e seguindo a tabela abaixo, exceto para reuniões emergenciais:

VOLUMES

A seguir estão relacionados os volumes atuais que apresentam relação direta com a demanda de serviços. A sua variação poderá implicar na revisão dos níveis de serviço definidos no presente acordo.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Distribuição física da EMOP-RJ

MATRIZ	RESIDÊNCIAS (DEPMAN'S)
PRESIDÊNCIA	1ª DEPMAN
DIRPP	2ª DEPMAN
DIROB	3ª DEPMAN
DIRM	4ª DEPMAN
DIRAF	5ª DEPMAN
//	6ª DEPMAN
//	7ª DEPMAN
//	8ª DEPMAN
//	9ª DEPMAN
//	10ª DEPMAN

Parque de Máquinas

MATRIZ	RESIDÊNCIAS (DEPMAN'S)	Computadores (DEPMAN'S)	Impressoras (DEPMAN'S)
255 Computadores	1ª DEPMAN	1	2
	2ª DEPMAN	1	2
	3ª DEPMAN	3	2
	4ª DEPMAN	1	2
	5ª DEPMAN	2	2
28 Impressoras	6ª DEPMAN	2	2
	7ª DEPMAN	3	2
	8ª DEPMAN	9	2
	9ª DEPMAN	6	2



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Servidores

Ambiente Matriz

Produção ◦

- 1 Servidor de Domínio principal ◦
- 1 Servidor de Domínio secundário ◦
- 1 Servidor de Autenticação SEI-RJ ◦
- 1 Servidores de banco de dados SQL ◦
- 1 Servidores de sistemas EMOP-RJ ◦
- 1 Servidores WEB (Intranet) ◦
- 1 Servidor de monitoramento (Link e Servidores) ◦
- 2 Servidores de arquivos ◦
- 1 Servidor de Back-up ◦
- 1 Firewall ◦
- 1 Servidor de Impressão ◦

Elementos de rede e Infraestrutura

Equipamento	Quantidade
Switch Cisco SF300-24	07
Switch TP-Link TL-SL2428	09
Switch Linksys SRW 224G4	03
Switch Cisco SG220-26	01
No Break APS Smart-UPS RT 6000 VA	01
Omada Gigabit VPN Router	01
Omada Hardware Controller	01
TP-Link Omada EAP 115	11



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Sistemas EMOP-RJ

ANEXO D
BOLIO13
CRIACAT
ESTOQUE
LICIT
OBRA
ORCA13
PESSOAL
PROPOSTA
PROPRIOS
SPP
SICOMP
SYSDEPRE
COMPRAS
PATRIM

Salas de Reunião

Sala de reunião com estação de trabalho e tela vídeo conferência – 01

Sala de reunião sem estações de trabalho – 04

EVENTOS CRÍTICOS

A seguir estão relacionados por equipes os eventos críticos para a organização que podem apresentar influência direta com a provisão de serviços. Serão tratados pelas equipes da Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação segundo a Severidade 1, sendo que a sua ocorrência poderá reduzir os níveis de serviço definidos no presente acordo.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Equipe Sistemas EMOP-RJ

- Banco de dados;
- Implantação de alterações no sistema;
- Correções do sistema;
- Suporte ao sistema;

Equipe de Redes e Telecom

- Internet com baixa performance;
- Baixa performance na rede;
- Falhas no CPD;
- Falhas com a telefonia;
- Interrupção do link de Internet;
- Falhas nos Switchs;
- Falha na rede estruturada;

Sistemas Gerais

- Incidentes envolvendo servidores;
- Instalação e incidentes envolvendo o programa ZWCAD;
- Instalação do SIAFEN;
- Instalação de certificados digitais;
- Instalação dos programas BIM;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Equipe de Suporte

- Mudanças físicas (mudança de usuários, impressoras);
- Mudanças e atualizações de S.O. em estações;
- Manutenção das estações;
- Instalação e manutenção de 1º nível das impressoras (retirar papel atolado, configuração de rede);

LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Os seguintes serviços e situações não serão cobertos por este acordo:

Equipe Sistemas EMOP-RJ

- Execução de rotinas operacionais;
- Não definem as rotinas;

Equipe de redes e Telecom

- Realizar instalações ou implementações que fujam dos padrões da rede estruturada;
- Realizar instalações ou implementações que coloquem em risco a segurança da rede estruturada e os equipamentos conectados na mesma;
- Liberar acessos indevidos a sites;
- Conectar na rede equipamentos não pertencentes à empresa;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Equipes de Sistemas Gerais

- Concessão de acesso a um usuário sem recebimento prévio de documentações;
- Instalação de Programas não homologados pela TIC previamente em servidores;
- Instalação de programas sem autorização do gestor de TIC;

Equipe de Suporte

- Mudança físicas sem agendamento prévio ou fora do horário de trabalho;
- Instalação de Programas não homologados pela TIC;
- Manutenção em equipamentos particulares dos usuários;
- Instalação e configuração de programas particulares em equipamentos da empresa;

NÍVEIS DE SERVIÇO

Ficam estabelecidos os níveis de serviço para a Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. A tabela a seguir indica o percentual mínimo de requisições de serviço que serão atendidas dentro dos prazos acordados para cada tipo de serviço.

	Classificação	Reação	Solução
Incidentes	90%	90%	90%
Mudanças	90%	90%	90%
Problemas	90%	90%	90%



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

MEDIÇÃO E DIVULGAÇÃO

Mensalmente, até o quinto dia útil de cada mês, o Service Desk realizará a medição dos níveis de serviço atingidos no mês anterior, através do sistema de chamados. O resultado será compilado em relatório a ser divulgado entre os diversos representantes da comunidade dos usuários da organização.

RESPONSABILIDADES DAS PARTES

Ficam acordadas as seguintes responsabilidades entre as partes:

Da Parte Provedora

- Divulgar mudanças dos canais de acesso para toda empresa;
- Divulgar mudanças de janelas operacionais para toda a organização;
- Divulgar mensalmente os níveis de serviço atingidos;
- Manter, através do Service Desk, comunicação com os usuários sobre os níveis de serviços em andamentos;
- Manter os registros atualizados sobre as atividades relacionadas com as requisições de serviço;
- Proceder a recepção, registro e o monitoramento dos prazos das requisições de serviço;
- Manter registro atualizado sobre as atividades relacionadas com as requisições relacionadas de serviço;
- Divulgar mudanças de janelas operacionais para toda a organização;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

Da Parte do Usuário

- Respeitar os canais de acesso formais para encaminhamento de requisições de serviço;
- Respeitar as janelas operacionais de serviço;
- Informar corretamente, de forma sucinta, a requisição de serviço;
- Estar disponível para acompanhar serviços locais, sempre que agendados;
- Respeitar e acatar as orientações técnicas;

MEDIAÇÃO

Fica estabelecida entre as partes o contato com o setor de TIC, como mediador do presente acordo. Seu papel é de facilitar e controlar a interação entre as partes envolvidas, em questões relacionadas com aspectos omissos, novas demandas e possíveis impasses que possam advir da relação de prestação de serviços entre as partes.

ADMINISTRAÇÃO E REVISÕES

Fica estabelecida entre as partes o setor de TIC, como administrador do acordo.

Visando a manutenção do equilíbrio entre interesses e disponibilidade entre as partes, o presente acordo será formalmente revisto a cada seis meses.

O processo iniciará 30 dias antes da data de revisão e compreenderá as seguintes atividades a serem promovidas pela administração do acordo:

- Levantamento de novas necessidades junto aos usuários;
- Levantamento de novas necessidades junto à Equipe de TIC;
- Estudo sobre a viabilidade de novas necessidades;
- Reuniões de alinhamento com as equipes de TIC e os usuários sobre as alterações necessárias ao acordo;
- Atualização e reemissão de novo documento revisado;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro

VIGÊNCIA

Esse Acordo entrará em vigor após a sua publicação. Durante esse período, os prazos e níveis de serviço serão acompanhados e monitorados, com a finalidade de pequenos ajustes que sejam necessários. A partir de então, a sua vigência será de prazo ilimitado.