

ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

1. Acordos de níveis mínimos de serviço – NMS

1.1. A prestação dos serviços pela contratada sempre será balizada considerando o *Anexo VIII - Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU* e o item 6 do *Anexo I – Especificações Técnicas*. A contratada deverá atender aos acordos descritos na Tabela 1 considerando 4 (quatro) indicadores para o cálculo do NMS.

1.2. A Tabela 1 contém os seguintes termos:

- 1.2.1. Item: Tipo de atendimento o Tribunal espera que a contratada execute. A definição e os critérios utilizados para definir qual o tipo de item adotado está descrito no *Anexo VIII - Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU*. Os itens são: incidentes, solicitações e disponibilidade.
- 1.2.2. Prioridade: Precedência no atendimento de acordo com a tabela de urgência e impacto descritos no *Anexo VIII - Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU*.
- 1.2.3. Tempo máximo – Meta: Acordos que a contratada deverá seguir no atendimento dos itens. São dois acordos, um informando o tempo máximo de **resposta inicial** por prioridade e o outro acordo é de **resolução** por prioridade. Os critérios para definir o intervalo de tempo para a resposta inicial e para a resolução estão descritos no item 3 (tratamento de chamados).
- 1.2.4. Cobertura: Disponibilidade da equipe de sustentação para atendimento aos itens considerando a prioridade. A cobertura 24x7 significa que a contratada deverá disponibilizar uma equipe para trabalhar (presencial e/ou remoto) 24 horas por 7 dias da semana. A cobertura do horário TCU será considerada o período entre 08:00 até 20:00 para os dias úteis.
- 1.2.5. Meta de disponibilidade: Valor mínimo esperado da disponibilidade dos itens de configuração de acordo com os critérios descritos no item 4.

Tabela 1: Acordos a ser atendidos pela contratada

Acordos				
Item	Prioridade	Tempo máximo - Meta		Cobertura
		Resposta inicial	Resolução	
Incidentes	1	15 minutos	12 horas	24 x 7
	2	2 horas	48 horas	24 x 7
	3	4 horas	72 horas	Horário TCU
	4	8 horas	180 horas	Horário TCU
Solicitações	1	15 minutos	12 horas	24 x 7
	2	2 horas	48 horas	24 x 7
	3	4 horas	72 horas	Horário TCU
	4	N/A	180 horas	Horário TCU
	5	N/A	360 horas	Horário TCU

	Meta	Cobertura
Disponibilidade	99,30%	24 x 7

1.3. Serão considerados os seguintes indicadores para o cálculo do NMS:

- 1.3.1. FAIA – Fator de Abatimento por Atraso no Início de Atendimento: somatório de horas ou fração de horas (até duas casas decimais) que extrapolarem a meta do tempo de resposta inicial (item 1.2.3). O resultado será um índice redutor em porcentagem.
- 1.3.2. FARC – Fator de Abatimento por Atraso na Resolução dos Chamados: somatório de horas ou fração de horas (até duas casas decimais) que extrapolarem a meta do tempo de resolução (item 1.2.3). O resultado será um índice redutor em porcentagem.
- 1.3.3. FADI – Fator de Abatimento por Disponibilidade de Serviço: diferença positiva entre a meta de disponibilidade mensal (item 1.2.5) e disponibilidade aferida. O resultado será um índice redutor em porcentagem.
- 1.3.4. FAVR – Fator de Abatimento por Violação de Requisito: caso algum requisito contratual não seja atendido, terá incidência desse fator de abatimento. Os critérios para definir uma violação estão descritos no item 5. O resultado será um índice redutor em porcentagem.

1.4. A Tabela 2, exibe o fator de abatimento considerando cada indicador de NMS, itens (incidente, solicitação e disponibilidade), prioridade e as dimensões relacionadas às violações de requisitos. OBS: As células com valores N/A (não se aplica) significam que não há categorização por prioridade.

Tabela 2: Fatores de abatimento para os indicadores de NMS

NMS - Nível Mínimo de Serviço			
NMS	Item	Prioridade	Fator (%)
FAIA - Resposta Inicial	Incidente	1	0,4
		2	0,4
		3	0,4
		4	0,4
	Solicitações	1	0,4
		2	0,4
		3	0,4
		4	0,4
		5	0,4
	FARC - Resolução	1	0,4
		2	0,4
		3	0,2
		4	0,2
		1	0,4
		2	0,4
		3	0,2
		4	0,2
		5	0,2
FADI	Disponibilidade	N/A	4

NMS	Dimensão	Fator (%)
Solicitações	Retrabalho	2
	Inexecução total ou parcial de requisitos	2
	Alocação da equipe e conhecimento técnico	1
	Sociais, ambientais e culturais	4
	Segurança da informação	4

2. Cálculo do NMS e apuração do pagamento mensal

2.1. A apuração do valor final de pagamento deverá considerar todas as 5 (cinco) etapas descritas na Figura 1.

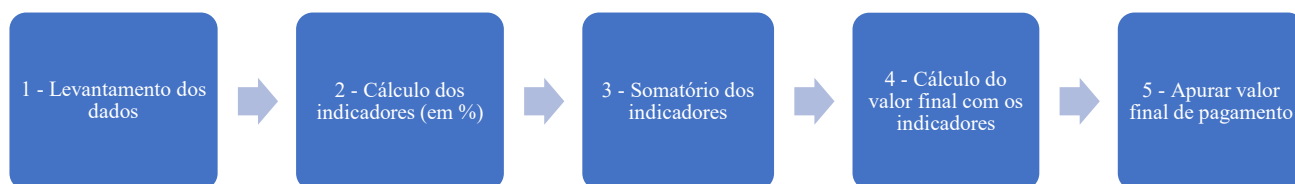


Figura 1: Etapas para apuração do valor final de pagamento

2.2. O levantamento de dados (etapa 1 da Figura 1), de responsabilidade da contratada, consiste em exportar e consolidar a partir das ferramentas de gestão do Tribunal, para período do ciclo de faturamento, as seguintes informações:

2.2.1. Chamados (incidentes e solicitações): lista de todos chamados, com número, prioridade, tipo (incidente ou solicitação), responsável pela abertura, data/hora de abertura/registro, data/hora da designação do chamado, data/hora de início do atendimento (resposta inicial) e data/hora de resolução. Atualmente é utilizado o sistema CA-SDM, o qual pode ser alterado durante a vigência do contrato.

2.2.2. Disponibilidade: lista da disponibilidade de todos os itens de configuração considerados na aferição da disponibilidade de cada item (critérios descritos no item 4). Atualmente é utilizado o sistema *Zabbix*, o que pode ser alterado durante a vigência do contrato.

2.2.3. Violações: lista de todas as violações de requisitos que os fiscais do Tribunal aplicaram para o mês de referência bem como a resumo da falha, justificativas e plano de ação para evitar recorrência. Os critérios para aplicação de violações estão descritos no item 5. A aplicação de uma violação será formalizada por meio do envio de um e-mail pelo fiscal do Tribunal e registro de chamado na ferramenta de registro de chamados para acompanhamento da análise da causa-raiz.

2.3. As informações do levantamento de dados serão apresentadas para os fiscais do Tribunal em reuniões mensais e os desvios poderão ser justificados pela contratada. Caso a justificativa seja

pelos fiscais do Tribunal, ajustes deverão ser feitos nas ferramentas de gestão e uma nova exportação de dados será feita.

2.4. Serão considerados os conjuntos (coleção de elementos) da Tabela 3 para as fórmulas do item 2.5.

Tabela 3: Definição dos conjuntos

Conjunto	Descrição
N	Grupo de itens (itens 3 e 6)
S	Conjunto de itens (incidente e solicitação)
P	Conjunto de prioridades, sendo 4 (quatro) para incidentes e 5 (cinco) para solicitações
V	Conjunto das violações de requisitos

2.5. As fórmulas para calcular os indicadores (em porcentagem) da etapa 2 da Figura 1 estão descritas nos itens 2.5.1, 2.5.2, 2.5.3 e 2.5.4. Nas fórmulas, a função “Max” corresponde ao maior valor dos 2 (dois) parâmetros entre chaves e a função “Min” corresponde ao menor valor dos 2 (dois) parâmetros entre chaves. Caso as funções “Max” e “Min” não tenham os 2 (dois) parâmetros, considerar o máximo ou mínimo do conjunto de valores do parâmetro entre chaves.

2.5.1. FAIA: Calculado para cada item e composto pelas Equação 1, Equação 2 e Equação 3.

$$Exc_{sp} = \sum_{i=1}^C Max(Tin_i | Tm_{sp}) - Tm_{sp} \quad \forall s \in S \quad \forall p \in P$$

Equação 1

$$IndFAIA_{sp} = Exc_{sp} * fatorFAIA_{sp} \quad \forall s \in S \quad \forall p \in P$$

Equação 2

$$ValorFAIA_n = \sum_{i=1}^S \sum_{j=1}^P IndFAIA_{ij} \quad \forall n \in N$$

Equação 3

Onde:

- Exc_{sp} = Somatório das horas ou fração de horas que extrapolaram o tempo de **resposta inicial** para cada item $s \in S$ e prioridade $p \in P$;
- Tin = Diferença entre a data/hora de início do atendimento e data/hora da designação ou abertura do chamado (critérios descritos no item 3.1.7);
- Tm_{sp} = **Meta de resposta inicial** definida na Tabela 1 para cada item $s \in S$ e prioridade $p \in P$;
- $IndFAIA_{sp}$ = Índice redutor FAIA para cada item $s \in S$ e prioridade $p \in P$;
- $fatorFAIA_{sp}$ = Fator de abatimento FAIA descrito na Tabela 2;
- $ValorFAIA_n$ = Valor final do índice de abatimento do FAIA para cada $n \in N$;

2.5.2. FARC: Calculado para cada item e composto pelas Equação 4, Equação 5 e Equação 6.

$$Exc_{sp} = \sum_{i=1}^C \text{Max}(Tsol_i | Tm_{sp}) - Tm_{sp} \quad \forall s \in S \quad \forall p \in P$$

Equação 4

$$IndFARC_{sp} = Exc_{sp} * fatorFARC_{sp} \quad \forall s \in S \quad \forall p \in P$$

Equação 5

$$ValorFARC_n = \sum_{i=1}^S \sum_{j=1}^P IndFARC_{ij} \quad \forall n \in N$$

Equação 6

Onde:

- Exc_{sp} = Somatório das horas ou fração de horas que extrapolaram o **tempo de resolução** para cada item $s \in S$ e prioridade $p \in P$;
- $Tsol$ = Diferença entre a data/hora de resolução do chamado e data/hora da abertura do chamado (critérios descritos no item 3.1.8);
- Tm_{sp} = **Meta de resolução** definida na Tabela 1 para cada item $s \in S$ e prioridade $p \in P$;
- $IndFARC_{sp}$ = Índice redutor FARC para cada item $s \in S$ e prioridade $p \in P$;
- $fatorFARC_{sp}$ = Fator de abatimento FARC descrito na Tabela 2;

- $ValorFARC_n$ = Valor final (em porcentagem) do índice de abatimento do FARC para cada $n \in N$;

2.5.3. FAVR: Calculado para cada NSTI e descrito pela Equação 7.

$$ValorFAVR_n = \sum_{i=1}^V Violac_i * fatorFAVR_i \quad \forall n \in N$$

Equação 7

Onde:

- $Violac$ = Valor unitário por cada violação/não conformidade recebida por e-mail;
- $fatorFAVR$ = Fator de ponderação para cada tipo de violação (conforme critérios descritos no item 5);
- $ValorFAVR_n$ = Valor final (em porcentagem) do índice de abatimento FAVR para cada $n \in N$;

2.5.4. FADI: Calculado para cada item e composto pelas Equação 8 e Equação 9.

$$IA_d = MDM - \text{Min}(MDM | DA_d) \quad \forall n \in N$$

Equação 8

$$ValorFADI = IA_d * fatorFADI \quad \forall n \in N$$

Equação 9

Onde:

- IA_d = Indisponibilidade apurada para cada $n \in N$;
- MDM = Meta de disponibilidade mensal definida na Tabela 1;
- DA_d = Disponibilidade aferida pela ferramenta de monitoramento (considerando os critérios do item 4) para cada $n \in N$;
- $fatorFADI$ = Fator de abatimento FADI descrito na Tabela 2;
- $ValorFADI$ = Valor final (em porcentagem) do índice de abatimento FADI

2.6. As Equação 10, Equação 11, Equação 12 e Equação 13 são utilizadas para calcular os indicadores, o valor final com os indicadores e o valor final de pagamento (etapas 3, 4 e 5 da Figura 1).

$$FAItem_n = ValorFAIA_n + ValorFARC_n + ValorFAVR_n + ValorFADI_n \quad \forall n \in N$$

Equação 10

$$IndFAItem_n = \text{Min}(FAItem_n | 30\%) \quad \forall n \in N$$

Equação 11

$$TotalAbatimento = \sum_{n=1}^N (IndFAItem_n * VMItem_n)$$

Equação 12

$$VMA = VMC - TotalAbatimento$$

Equação 13

Onde:

- $FAItem_n$ = Fator de abatimento do Item para cada $n \in N$;
- $IndFAItem_n$ = Índice redutor (em porcentagem) de cada Item $n \in N$;
- $VMItem_n$ = Valor mensal de cada Item $n \in N$, descrito no contrato;
- $TotalAbatimento$ = Valor total dos abatimentos considerando todos os NMS e todos os Itens;
- VMC = Valor mensal que a contratada espera receber, de todos os Itens, caso não tenha a incidência de nenhum NMS;
- VMA = Valor mensal apurado, sendo o valor final considerando os indicadores de NMS;

2.7. Em complemento ao fator de abatimento por item (item 2.6), também terá a incidência do Indicador de Reincidência de Abatimento Máximo de Serviço (IRAMS). O IRAMS refere-se ao número de recorrências da aplicação máxima do índice redutor de cada item (Equação 11) de 30 (trinta) por cento durante um período de 12 (doze) meses. O IRAMS será calculado de acordo com as fórmulas:

$$IAMS_{mês(i)n} = 1, \quad \text{se } IndFAItem_n = 30\% \quad \forall i, \forall n \in N$$

Equação 14

$$IAMS_{mês(i)n} = 0, \quad se \ IndFAItem_n < 30\% \quad \forall i, \forall n \in N$$

Equação 15

$$IRAMS_{mês \ referência} = \sum_{i=-8}^0 \sum_{n=1}^N IAMS_{mês(i)n}$$

Equação 16

Onde:

- $IAMS_{mês(i)n}$ = Indicador de Abatimento Máximo de Serviço será igual a 1 (um) caso o índice redutor de cada item (Equação 11), do mês de apuração, seja igual a 30%. Ele terá valor igual a 0 (zero) caso o índice redutor de cada item, do mês de apuração, seja menor que 30%;
- i = i -ésimo mês do contrato;
- $mês \ referência$ = Corresponde ao mês que está efetuando a apuração para o pagamento;
- $IRAMS_{mês \ referência}$ = Indicador de Reincidência de Abatimento Máximo de Serviço sendo o somatório dos últimos 8 meses de apuração do IAMS;

2.8. Em situações no qual o indicador $IRAMS$ ser maior ou igual a 6 (seis), será aplicada sanção contratual, conforme dosimetria especificada no contrato.

3. Critérios considerados no tratamento de chamados

3.1. Registro de chamado

3.1.1. Considera-se um chamado qualquer incidente ou solicitação descrito no *Anexo VIII – Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU*

3.1.2. A contratada deverá registrar no sistema de chamados utilizado pelo TCU – *Service Desk* (SDM) – todas as solicitações e incidentes, de modo a permitir a aferição mensal e periódica dos níveis mínimos dos serviços prestados.

3.1.3. A ferramenta atualmente utilizada para registro e acompanhamento de chamados é o *CA Service Desk versão 17.1*.

3.1.4. O registro de chamados deverá ser feito mediante categorização do serviço prestado, juntamente com atribuição de prioridade para controle dos prazos de atendimento, conforme consta no item 6 do *Anexo I – Especificações Técnicas*. Esse item contém, de forma não exaustiva, um catálogo, como rol exemplificativo, com a categorização dos tipos de serviços que podem ser demandados à contratada, admitindo-se sua extensão caso surjam novos tipos de serviços não previstos inicialmente, mas que estejam relacionados com o escopo da presente contratação.

3.1.5. O registro de um chamado pode ser feito manualmente ou de forma automatizada, por intermédio de e-mail, integração entre ferramentas, uso de *scripts* entre outras formas de abertura de um chamado.

3.1.6. O resumo da linha do tempo de um chamado pode ser ilustrado pela Figura 2, no qual, tem-se:

- i. **T₀ – Registro:** Corresponde ao horário (data/hora) do registro do chamado no sistema SDM.
- ii. **T₁ – Resposta inicial:** Corresponde ao horário (data/hora) que a contratada começou o atendimento do chamado. No SDM corresponde ao horário que o chamado foi assinado por um analista da contratada.
- iii. **T₂ – Resolução:** Corresponde ao horário (data/hora) que o chamado foi resolvido pela contratada.

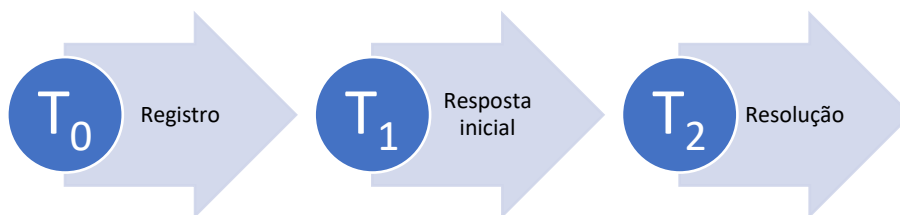


Figura 2: Linha do tempo de um chamado

3.1.7. Assim que feito o registro do chamado (T_0), o evento **resposta inicial (marco T_1)** mede o intervalo de tempo decorrido entre o registro do chamado *no service desk* do Tribunal até o início dos procedimentos para atendimento do chamado pela contratada. Será considerado **resposta inicial** para fins de apuração do FAIA (item 1.3.1) a diferença entre o horário T_1 - Resposta inicial e T_0 – Registro.

3.1.8. Ao fim, o evento denominado **resolução (marco T_2)**, para fins de apuração do FARC (item 1.3.2), é o marco de tempo decorrido entre o registro do chamado (T_0 – Registro) no *service desk* até a conclusão dos procedimentos para atendimento do chamado (T_2 – Resolução), em busca de uma solução definitiva, ou ser for o caso, de uma solução de contorno. Não são contabilizados os intervalos de tempo utilizados para homologação dos resultados obtidos ou os intervalos de tempo em que o chamado esteve suspenso de forma justificada.

3.1.9. A atribuição de **prioridade inicial dos chamados será no momento de sua abertura**, em consonância com a necessidade de atendimento do serviço. Para procedimentos já documentados ou de natureza corriqueira, podem ser definidos e documentados critérios para atribuição de prioridade inicial dos chamados, inclusive critérios que possam ser automatizados.

3.1.10. A extração de dados do Service Desk para fins de apuração mensal dos níveis de serviço e eventuais descontos é de exclusiva responsabilidade da contratada.

3.1.11. As regras definidas pelo TCU para gestão de chamados estão disponíveis no *Anexo VIII – Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU* e na base de conhecimento *wiki* utilizada como repositório de documentos e procedimentos sobre a infraestrutura de TI. O acesso ao *wiki* será fornecido à contratada durante na fase de vistoria ou, então, a partir a reunião inicial do contrato.

3.1.12. A contratada deve registrar, por sua iniciativa, chamados para todas as atividades técnicas que executar. Inclusive, chamados para agendamento de atividades planejadas, em data futura, devem ser registrados da mesma maneira que os demais. Enfim, qualquer ação/atividade da contratada deverá ter um registro de um chamado associado.

3.1.13. Para fins de contagem de tempo e NMS com linhas de tempo especificadas em hora útil e dia útil, deverá ser utilizado o horário denominado *Horário TCU*, que abrange o período das 8h às 20h, de segunda-feira a sexta-feira, conforme a prioridade atribuída ao chamado (Tabela 1).

3.1.14. Para os chamados com linhas de tempo especificadas em horas corridas (24 x7), deverá ser utilizado o horário das 00:00:00 às 23:59:59 de forma ininterrupta, para qualquer dia da semana.

3.2. Definição da prioridade dos chamados

3.2.1. Na Tabela 4 informa as diretrizes para atribuir o nível de prioridade de um chamado, de acordo com a urgência e impacto para a gestão de incidentes (item 3.4.7 do *Anexo VIII – Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU*) e para a gestão de demandas (item 3.8.5 do *Anexo VIII – Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU*).

Tabela 4 – Descrição da prioridade dos chamados.

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO
1 (CRÍTICA)	→ Fora de operação. Classificação para indicar situações urgentes, que demandam atuação imediata da contratada. → Diz respeito a eventos de alto impacto, em que há consequências sérias para transações de negócio do Tribunal ou impedem que as tarefas críticas sejam realizadas para todo o Tribunal.
2 (ALTA)	→ Serviços ou soluções com operação e/ou funcionalidades severamente prejudicadas → Classificação para indicar situações críticas, de alto impacto, com grau moderado de urgência. Não causam interrupção geral de um serviço/solução, mas afetam severamente seu desempenho ou causam interrupção de serviços para algum subgrupo de usuários. → Indica que uma solução de TI ou parte crítica da solução encontra-se inoperante, sem condição de uso ou restabelecimento imediato em ambiente de produção, conforme rol exemplificativo de situações possíveis: ✓ Queda de servidores ou serviços críticos para o funcionamento global da solução de monitoramento; ✓ Indisponibilidade de dados e informações para continuidade das operações; ✓ Falha crítica de algum serviço ou solução, devido a “travamento” na execução de comandos e operações, perda ou corrupção de dados ou, ainda, por falha de segurança.
3 (MÉDIA)	→ Serviços ou soluções com problemas de operação ou perda de funcionalidades não críticas → Classificação para indicar situações de médio impacto, em que há consequências na realização de atividades críticas para o usuário sem causar interrupção geral do serviço, mas afetando severamente seu desempenho ou causando interrupção apenas para usuários específicos.

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO
4 (BAIXA)	→ Situações de baixo impacto e/ou registro de atividades de caráter geral → Classificação para indicar situações de baixo impacto, nas quais há consequências em relação a atividades relacionadas a usuários específicos sem que haja interrupção do serviço/solução, mas afetando significativamente seu desempenho para os referidos usuários. → Utiliza-se também para registro de atividades de caráter geral, tais como atividades de instalação, configuração, esclarecimento de dúvidas, elaboração de procedimentos etc.
5	→ Registro de atividades de investigação, diagnóstico, planejamento, acompanhamento → Classificação para indicar situações que não representam impacto direto na realização de atividades para os usuários, que não estejam relacionadas a interrupção de serviço ou solução. → Classificação utilizada também para esclarecimento quanto a procedimentos ou incidentes que afetam o usuário de forma pessoal exclusiva, ou, ainda, para procedimentos ou chamados que possam ser tratados por um período maior (acompanhamento). → Utilizada para registro de atividades de planejamento e coordenação de atividades e projetos nos núcleos de serviços → Utilizada para elaboração de diagnósticos, esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente, transferência de tecnologia, resolução de problemas de baixo risco ou ações de melhoria, além de registro de acompanhamento junto a outros fornecedores de serviços e soluções de tecnologia da informação.

3.2.2. As descrições especificadas na Tabela 4 não são exaustivas. Em situações reais, a contratante fará a categorização do chamado técnico conforme seu julgamento.

3.2.3. Os níveis de prioridade especificadas na Tabela 4 serão atribuídos obrigatoriamente para cada chamado registrado no sistema de *Service Desk*, com possibilidade de atribuição automática a ser definida para os ativos e serviços gerenciados pela contratada.

3.2.4. Ressalta-se que a descrição dos níveis de prioridade para chamados não é vinculante para o Tribunal que poderá, a seu critério, classificar ou reclassificar um *incidente* específico em qualquer um dos níveis. Ainda que discricionário, os motivos e justificativas para o escalonamento/reclassificação/classificação deverão ser apresentados à contratada para aperfeiçoamento do seu processo de atendimento. Os critérios para atendimento que serão descritos a seguir passam a contar a partir do momento da classificação ou reclassificação do *incidente* como se aberto fosse no momento da (re)classificação.

3.3. Tratamento de chamados (incidentes e solicitações)

3.3.1. O atendimento, uma vez iniciado, não poderá ser interrompido, salvo expressa autorização, ainda que adentre em horas e dias não úteis, até o pleno restabelecimento do serviço ou implantação de solução de contorno analisada e aceita pela equipe técnica do Tribunal.

3.3.2. A falha ou demora da contratada poderá ser interpretada como interrupção de atendimento se as seguintes situações venham ocorrer de forma isolada ou conjunta: (i) quando demandada, não prestar esclarecimentos considerados tecnicamente válidos ou adequados; (ii) não retornar os esclarecimentos solicitados por intermédio de telefone ou aplicativo de mensagem; (iii) não proceder tempestivamente para acessar remotamente o ambiente computacional do TCU. Por fim, a ocorrência dessas condições acarretará, além de descontos e sanções cabíveis, a obrigação de a contratada iniciar em até 1 (uma) hora o atendimento presencial, independentemente de ser dia ou hora não útil.

3.3.3. Independentemente do tipo de atendimento (remoto ou presencial) os prazos do acordo de NMS (Tabela 1) continuam os mesmos.

3.3.4. Será admitido o atendimento remoto, desde que seja previamente autorizado pelo TCU;

3.3.5. A contratada deverá intermediar os pedidos de suporte técnico e coletar as informações solicitadas (logs, configurações, topologias etc.) pelos diversos fabricantes das soluções tecnológicas do TCU sob sua responsabilidade.

3.3.6. Atingindo os gatilhos para abertura de uma sala de crise (*Gestão de crise do Anexo VIII – Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU*), a equipe que estiver tratando o incidente deverá providenciar todas as medidas necessárias para que uma sala de crise seja aberta.

3.3.7. Ao término do tratamento do chamado, a solução adotada deverá ser registrada no SDM e documentada no *wiki* do TCU (gerando os procedimentos de atendimento) antes do encerramento do chamado.

3.3.8. Todo atendimento deverá estar associado a algum procedimento operacional do Tribunal.

3.4. **Mudança na situação de chamado**

3.4.1. Quando houver qualquer mudança na situação de um chamado que caracterize a necessidade de agir da contratada, a contagem de tempo para fins de contabilização de tempo de NMS deverá ser iniciada automaticamente.

3.4.2. No caso de apresentação de solução de contorno, o chamado original deverá ser enviado para homologação e um outro chamado deverá ser aberto para fins de investigação da causa raiz, acionando o processo de gestão de problemas.

3.4.3. É vedado o agendamento de chamado pela contratada sem a prévia aplicação de solução de contorno, exceto se autorizado pelo TCU.

3.4.4. É vedado o agendamento do chamado pela contratada, ou qualquer mudança de estado que caracterize suspensão da contagem de NMS, sem anuência prévia do TCU ou sem documentação existente em procedimentos operacionais definidos conjuntamente. Todo agendamento deve ter registrada a sua justificativa.

3.5. **Reclassificação de chamado**

3.5.1. O nível de prioridade de um chamado será definido pela contratante no momento de sua abertura, conforme informado no item 3.2.3.

3.5.2. O nível de prioridade de um chamado pode ser reclassificado a critério único e exclusivo do TCU, vislumbrando-se as seguintes hipóteses:

3.5.2.1. *Se a nova prioridade for mais rigorosa*, deverá ser aberto novo chamado com a nova prioridade, para fins de cômputo de NMS, eventuais descontos e sanções;

3.5.2.2. Nesse caso, o chamado originalmente aberto permanecerá em estado suspenso até a finalização do novo chamado aberto com prioridade reclassificada;

3.5.2.3. *Se a nova prioridade for menos rigorosa*, a contagem de prazo, para fins de cômputo de NMS, eventuais descontos e sanções, obedecerá a nova prioridade com a qual o chamado foi reclassificado

3.5.3. É vedada a reclassificação de prioridade de chamado, pela contratada, sem autorização prévia do TCU. Caso a mudança tenha sido feita por profissional da contratada, deverá haver registro da justificativa ou da autorização do Tribunal para a alteração efetivada.

3.6. **Interrupção de atendimento de chamado**

3.6.1. A critério do TCU, a contagem de tempo pode ser interrompida nos seguintes casos:

3.6.1.1. Quanto a contratada apresentar razões, aceitas pelo TCU, que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle durante o processo de atendimento do chamado;

3.6.1.2. Quando houver acordo estabelecido com o TCU para agendamento de ações necessárias para a resolução do chamado;

3.6.1.3. Quando for necessária a tomada de ação pelo TCU.

3.7. **Encerramento de chamado**

3.7.1. É vedado o encerramento de chamados pela contratada sem autorização prévia do TCU. Os chamados somente podem ser encerrados definitivamente após validação/homologação, pelo TCU, da solução apresentada.

3.7.2. É vedado o cancelamento de chamados pela contratada sem autorização expressa e prévia do TCU.

3.7.3. Para que um chamado seja considerado encerrado, os serviços executados devem ser adequadamente documentados, evidenciados e arquivados no sistema de controle de chamados do TCU. A documentação produzida deve ser suficiente para que a equipe técnica do TCU possa entender e aferir os procedimentos realizados e, ainda, possa reproduzir as ações que foram tomadas.

3.7.4. Caso seja necessária a produção de documentação mais detalhada sobre os procedimentos adotados, incluindo justificativas técnicas, esclarecimentos, pareceres, gráficos ou relatórios, o TCU pode solicitar sua elaboração por meio de registro de um chamado de prioridade 5.

3.7.5. O fechamento de um chamado sem autorização prévia do TCU, ou sem que o incidente tenha sido resolvido ou contornado, será reaberto e os prazos serão contados novamente a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação de descontos e sanções.

3.8. **Reabertura do chamado**

3.8.1. A reabertura de um chamado deverá ser feita pelos fiscais do Tribunal com a descrição dos motivos.

3.8.2. Os principais motivos para a reabertura de um chamado são:

3.8.2.1. Falha na análise do chamado pela contratada, não considerando todos os cenários e/ou desvio da causa raiz que originou o chamado;

3.8.2.2. Erros técnicos na resolução do chamado;

3.8.2.3. Caracterização que a solução foi na tentativa e erro, sem aplicação de fundamentação técnica;

3.8.2.4. Encerramento do chamado sem as devidas documentações no SDM. Todo chamado precisa ter pelo menos um procedimento associado. Esse procedimento (publicado no *wiki* do TCU) precisa refletir todas ou a maior parte das atividades executadas pelos analistas na resolução do chamado;

3.8.2.5. Erros gerais nos parâmetros do chamado, como por exemplo: prioridade, item de configuração, textos padrões de abertura e encerramento;

3.8.2.6. Identificação de qualquer impropriedade que possa impedir a correção do chamado;

3.8.2.7. Demais motivos descritos pelos fiscais do TCU com a fundamentação técnica necessária;

3.8.3. Salvo exceção previamente alinhada com os fiscais do Tribunal, qualquer reabertura deverá aumentar em 1(um) a prioridade do chamado reaberto (mais gravosa) e os prazos serão contados novamente a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação de descontos e sanções.

4. Critérios considerados no tratamento da disponibilidade

4.1. A definição e a gestão de disponibilidade estão descritas no item 3.11 do *Anexo VIII – Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU* e serão considerados os itens de configuração na modalidade *on premise* e em nuvem, a critério do TCU.

4.2. A contratada será responsável pela garantia da disponibilidade mínima especificada/contratada associada aos ativos, serviços e demais elementos de infraestrutura computacional do Tribunal sob sua alçada, assim como pela confiabilidade dos serviços indispensáveis de tecnologia da informação voltados à realização das atividades do Tribunal.

4.3. A disponibilidade será apurada mensalmente para o período do ciclo de faturamento para o período de 24 horas e 7 dias por semana. A contratada é responsável pela garantia de disponibilidade dos produtos e serviços em todas as suas camadas, de forma inter-relacionada, ou seja, de todos os componentes dos itens de infraestrutura que sejam administrados por ela.

4.4. A contratada, num prazo máximo de 30 dias a contar da reunião inicial do Contrato, deverá apresentar quais itens de configuração serão considerados no indicador de disponibilidade para cada item (qual a forma de aferição) bem como quais as formas de coleta destas informações pela ferramenta de monitoramento. Após esta apresentação aos fiscais do Tribunal e havendo concordância, a contratada terá mais 30 dias para configurar a ferramenta de monitoramento e gerar o primeiro relatório oficial. Ressalte-se que a responsabilidade contratual é pela disponibilidade do serviço, em todas as suas camadas e componentes e não apenas dos produtos de software que o compõe.

- 4.5. Se nos prazos de 30 dias (tanto para apresentar uma proposta como para fazer as configurações na ferramenta de monitoramento) a contratada não apresentar uma nova forma de aferição da disponibilidade e o formato de coleta das informações, será utilizado a estruturação atual do Tribunal.
- 4.6. Atualmente, a ferramenta de monitoramento oficial para a coleta dos dados e geração dos indicadores de disponibilidade é o *Zabbix*, o que pode ser alterado durante a vigência do contrato.
- 4.7. Será considerado horas ou fração de horas para **indisponibilidade** mensal:
- 4.7.1. Tempo em que um produto ou serviço esteja indisponível;
 - 4.7.2. Tempo em que um sistema, produto ou serviço computacional esteja com desempenho degradado, devido condições tais como ocorrência de falhas, alto tempo de resposta, dentre outras condições que impossibilitem seu uso efetivo;
 - 4.7.3. Intervalo de tempo entre o início de uma indisponibilidade e a sua total recuperação;
 - 4.7.4. Tempo decorrente entre ocorrências sucessivas de indisponibilidade dentro de um intervalo inferior a 24 (vinte e quatro) horas do surgimento do primeiro evento de indisponibilidade. Tais períodos devem ser considerados de recorrência desde a primeira ocorrência de indisponibilidade. Assim, o tempo total da indisponibilidade deve ser contado a partir do surgimento da indisponibilidade inicial até a recuperação da última indisponibilidade no intervalo;
 - 4.7.5. Tempo decorrente de eventos e situações sob responsabilidade da contratada;
 - 4.7.6. Tempo decorrente de eventos e situações em nuvem pública utilizada pela contratada para provimento do serviço, se for o caso.
- 4.8. **Não** será considerado horas ou fração de horas para **indisponibilidade** mensal:
- 4.8.1. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços, por exemplo, suprimento público de energia elétrica;
 - 4.8.2. Falta de energia ou falhas operacionais no funcionamento do datacenter do TCU ou do datacenter de contingência no TST;
 - 4.8.3. Indisponibilidade de acesso físico ao ambiente computacional e/ou aos sistemas e serviços da rede do Tribunal, em decorrência de razões fora de controle, como, por

exemplo, situação de greve, ou, ainda por motivos de força maior, tais como enchentes, terremotos ou calamidades públicas;

4.8.4. Indisponibilidade de acesso aos serviços e sistemas da rede do Tribunal que impeçam a execução dos serviços, por exemplo, falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação;

4.8.5. Manutenções programadas pelo TCU;

4.8.6. Manutenções programadas pela contratada, desde que previamente autorizadas pelo TCU.

4.8.7. Indisponibilidade de serviços de nuvem pública, desde que relacionada a fato do Tribunal ou a fato do provedor ou *broker* dos serviços em nuvem providos para o TCU.

4.9. Os limites de isenção de responsabilidade da contratada pela **disponibilidade dos serviços** que serão aceitos como justificativas para desconsideração de descontos, daquilo que a contratada demonstrar, tecnicamente, devem ser resultado de:

4.9.1. Ação ativa do tribunal na Infraestrutura ou do desenvolvimento de suas aplicações;

4.9.2. Problemas em outros Serviços de Infraestrutura que não estejam sob a responsabilidade da contratada, mas que afetem aqueles sob sua responsabilidade;

4.9.3. Bug de software de fabricante para o qual não exista correção, ou solução de contorno já documentada, desde que demonstrada a diligência da contratada para obter a resolução tempestivamente;

4.9.4. Problema de hardware que não tenha sido causado pelo mau uso pela contratada ou que a substituição da peça se dê nos tempos definidos pelo NMS;

4.9.5. Motivo fortuito ou de força maior, classificados a critério exclusivo da contratante;

4.10. As manutenções descritas nos itens 4.8.5 e 4.8.6 deverão ser apresentadas e aprovadas nas reuniões de CAB (*Change Advisory Board*) e deverão ser registrados *blackout* na ferramenta de monitoramento de forma a não quantificar as horas de manutenção no indicador de disponibilidade. É de responsabilidade da contratada todas as atividades descritas neste item.

5. Critérios considerados no tratamento das violações de requisitos

5.1. Os requisitos são categorizados em:

5.1.1. **Funcionais:** Os requisitos funcionais são considerados todos os atendimentos/tratamentos executados nos chamados (incidente ou solicitação) ou para garantir a disponibilidade, os quais já existem critérios (itens 3 e 4) e os indicadores de NMS FAIA, FARC e FADI;

5.1.2. **Não funcionais:** Os requisitos não funcionais são os atendimentos/atividades de itens contratuais que não estão relacionados aos indicadores FAIA, FARC ou FADI;

5.2. São consideradas violações de requisitos as falhas, erros ou desvios graves da não execução dos requisitos não funcionais.

5.3. Os fiscais do Tribunal têm a prerrogativa de aplicar as violações descritas nessa sessão.

5.4. Para cada violação, a contratada deverá elaborar um plano de ação para evitar recorrências. O plano de ação deverá contemplar a lista de atividades, responsáveis e prazo de execução.

5.5. Na Tabela 2 contêm todos os fatores de abatimento por violação de requisitos para cada uma das dimensões (item 5.6). As dimensões e critérios descritos no item 5.6 não são exaustivos.

5.6. As dimensões e critérios para a classificação das violações são:

5.6.1. **Retrabalho:** Consiste na identificação de alguma atividade contratual que precisa ser refeita devido à baixa qualidade da entrega. Serão considerados os seguintes critérios:

5.6.1.1. Constantes reaberturas de chamados ou rejeições de homologação feitas pelos fiscais do Tribunal ou pelos usuários interessados. Será considerado a quantidade maior ou igual a 3 (três) reaberturas em uma janela móvel de 6 (seis) meses para ser considerado 1 (uma) violação;

5.6.1.2. Para as outras atividades previstas no contrato, será considerado a quantidade maior ou igual a 3 (três) revisões para ser considerado 1 (uma) violação;

5.6.1.3. Após a aplicação de uma violação devido as condições descritas acima, as novas recorrências já serão passíveis da aplicação de 1 (uma) nova violação (não necessita aguardar a terceira revisão);

5.6.2. **Inexecução total ou parcial dos requisitos:** Consiste na inexecução total ou parcial dos requisitos descritos no contrato. Serão considerados inexecução total ou parcial:

5.6.2.1. Em tempo de execução contratual, a não observância a qualquer item do *Anexo I – Especificações Técnicas*, incorrerá em indicação de 1 (uma) violação por ocorrência;

5.6.2.2. Em tempo de execução contratual, a não observância a qualquer item do *Anexo VII – Níveis mínimos de serviço*, incorrerá em indicação de 1 (uma) violação por ocorrência;

5.6.2.3. Em tempo de execução contratual, a não observância a qualquer item do *Anexo VIII – Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU*, incorrerá em indicação de 1 (uma) violação por ocorrência;

5.6.2.4. Em tempo de execução contratual, a não observância aos prazos para apresentação do *Relatório de Serviços Prestados*, especificados no item 726.1, incorrerá em indicação de 1 (uma) violação por ocorrência;

5.6.3. **Alocação da equipe e conhecimento técnico:** Serão considerados os seguintes critérios:

5.6.3.1. Em tempo de execução contratual, em caso de desligamento de colaborador por motivo alheio à responsabilidade da contratada (pedido de desligamento), será concedido prazo de 10 (dez) dias úteis para credenciamento de um novo colaborador. Para cada 7 (sete) dias de atraso na reposição, será acrescentado 1 (uma) violação.

5.6.3.2. No prazo de até 60 (sessenta) dias corridos após o dia de início da prestação dos serviços pelo novo profissional a contratada não apresentar as certificações e comprovações de experiência técnico-profissional para ele exigidas. Para cada 30 (trinta) dias de atraso, será aplicado 1(uma) violação.

5.6.4. **Sociais, ambientais e culturais:** Serão considerados os seguintes critérios:

5.6.4.1. Em tempo de execução contratual, a não observância das normas, padronizações e políticas escritas do TCU, incorrerá em indicação de 1 (uma) violação por ocorrência;

5.6.4.2. Em tempo de execução contratual, a não observância da utilização de EPIs (equipamentos de proteção individual) obrigatórios ao acesso físico à infraestrutura do TCU, incorrerá em indicação de 1 (uma) violação por ocorrência;

5.6.5. **Segurança da informação:** Serão considerados os seguintes critérios:

5.6.5.1. Em tempo de execução contratual, a não observância das normas, padronizações e políticas de segurança da informação do TCU, incorrerá em indicação de 1 (uma) violação por ocorrência;

5.6.5.2. Em tempo de execução contratual, o não provimento do mecanismo de backup de configuração dos equipamentos, incorrerá em indicação de 1 (uma) violação por ocorrência; e

5.6.5.3. Em tempo de execução contratual, a não observância de requisitos básicos de segurança da informação (como exemplo: senhas expostas em documentos/e-mail, utilização de softwares não homologados, compartilhamento de chave entre outros), incorrerá em indicação de 1 (uma) violação por ocorrência.

6. Relatórios de Serviços prestados (RSP)

6.1. A contratada deverá apresentar, mensalmente, até o quinto dia útil após o fechamento do ciclo de faturamento, relatórios contendo informações e quadros demonstrativos sobre os serviços prestados, com indicação sumarizada dos atendimentos a chamados (incidentes e solicitações), níveis de disponibilidade bem como os cálculos dos indicadores e respectivos fatores de abatimento, dentre outras informações correlatas para melhor gestão e transparência.

6.2. O *Relatório de Serviços Prestados* (RSP) deve ser avaliado e homologado pelo TCU até o quinto dia útil subsequente à entrega pela contratada, subtraídos eventuais ajustes existentes.

6.3. O RSP poderá sofrer alterações no decorrer da execução contratual, para melhor se adequar aos processos internos do TCU.

6.4. No RSP deverão constar tabelas demonstrativas dos valores de disponibilidade apurados.

6.5. No RSP deverá constar o estoque de peças sobressalentes mantidas pela contratada localmente.

6.6. O RSP deverá conter, além da etapa 1 da Figura 1 – item 2.2, as informações gerais de cada item (nome do responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, nível de prioridade, descrição sucinta do chamado, NMS alvo e NMS atingido, justificativa para eventual violação de NMS, resumo executivo e oportunidades de melhoria) dentre outras informações.

6.7. A **entrega e aprovação** do relatório é condição essencial para realização do pagamento dos serviços.

- 6.7.1. A ausência da aprovação do relatório autoriza a contratante a efetuar o pagamento mensal com retenção de 30% dos valores devidos;
- 6.8. Durante a vigência do contrato, o Tribunal pode solicitar reuniões de avaliação dos níveis de serviço, ajustes na prestação do serviço e esclarecimentos julgados necessários.
- 6.9. O relatório deverá ser emitido em arquivo eletrônico, em formato de planilha *MS Excel*, enviada e/ou armazenada em condições a serem definidas pelo TCU.
- 6.10. No RSP deverá constar um relatório anexo, contendo análises de situações e propostas de melhorias identificadas pela contratada, para que possam ser discutidas na reunião de entrega mensal dos serviços, conforme rol exemplificativo de temas a seguir relacionados:
 - 6.10.1. Atualizações dos produtos e componentes de softwares utilizados;
 - 6.10.2. Falhas de segurança identificadas;
 - 6.10.3. Redução e otimização quanto ao consumo de recursos computacionais, tais como *cpu*, memória, tráfego, largura de banda ou consumo de armazenamento;
 - 6.10.4. Eficiência na identificação de falhas do ambiente monitorado;
 - 6.10.5. Possibilidades quanto à implantação de melhores práticas quanto ao uso e configuração dos componentes da solução;
 - 6.10.6. Possibilidades quanto à melhoria dos processos e procedimentos técnicos em uso pelo Tribunal.
- 6.11. O anexo do RSP com propostas de melhorias pode ser enviado por e-mail, sem necessidade de apresentação em planilha.
- 6.12. O RSP deve conter, no mínimo:
- 6.13. **Resumo financeiro** detalhado, no qual deve constar as seguintes informações:
 - 6.13.1. Valor mensal consolidado e por item de serviço;
 - 6.13.2. Indicadores FAIA, FARC, FADI e FAVR;
 - 6.13.3. Valor final faturado
- 6.14. Relatório consolidado de FAIA, contendo:
 - 6.14.1. Quantitativo de chamados abertos no período;

- 6.14.2. Quantitativo de chamados que extrapolaram o tempo de início de atendimento e seu respectivo tempo, acompanhado de justificativa e ajuste de processo a fim de evitar novas extrapolações;
- 6.14.3. Somatório de tempo de chamados que extrapolaram o tempo de início de atendimento, de acordo com a Equação 1.
- 6.14.4. Cálculo do indicador FAIA, conforme Equação 2 e Equação 3.
- 6.15. Relatório consolidado de FARC, contendo:
 - 6.15.1. Quantitativo de chamados abertos no período;
 - 6.15.2. Quantitativo de chamados que extrapolaram o tempo de conclusão de atendimento e seu respectivo tempo, acompanhado de justificativa e ajuste de processo a fim de evitar novas extrapolações;
 - 6.15.3. Somatório de tempo de chamados que extrapolaram o tempo de conclusão de atendimento, de acordo com a Equação 4.
 - 6.15.4. Cálculo do indicador FARC, conforme Equação 5 e Equação 6.
- 6.16. Relatório consolidado de FAVR, contendo:
 - 6.16.1. Item do edital que gerou a não conformidade;
 - 6.16.2. Peso da não conformidade;
 - 6.16.3. Justificativa da não conformidade;
 - 6.16.4. Cronograma detalhado para resolução da não conformidade;
 - 6.16.5. Cálculo do indicador FAVR, conforme Equação 7.
- 6.17. Fator de Abatimento por Disponibilidade de Serviço (FADI), discriminado por item de serviço, contendo:
 - 6.17.1. Valor Mensal do Item (VMI);
 - 6.17.2. Meta de Disponibilidade Mensal (MDM);
 - 6.17.3. Percentual de Disponibilidade Mensal (PDM);
 - 6.17.4. Fator de Peso do Item (FPI);
 - 6.17.5. Quantitativo de Tempo do Mês, em minutos;
 - 6.17.6. Quantitativo de Tempo de Indisponibilidade do Mês, em minutos;

- 6.17.7. Chamados mais relevantes relacionados a ocorrências de indisponibilidades;
- 6.17.8. Cálculo do indicador FADI, conforme Equação 8 e Equação 9.
- 6.18. Relatório Analítico, contendo:
 - 6.18.1. Status do chamado;
 - 6.18.2. Tipo (solicitação ou incidente);
 - 6.18.3. Atividade (solicitação ou incidente);
 - 6.18.4. Solicitante;
 - 6.18.5. Item de serviço;
 - 6.18.6. Número do chamado;
 - 6.18.7. Número do chamado associado ao sistema de chamados do Tribunal, se for o caso;
 - 6.18.8. Responsável pelo atendimento;
 - 6.18.9. Data-hora de ocorrência do evento, se aplicável;
 - 6.18.10. Data-hora de registro do chamado (T0);
 - 6.18.11. Data-hora de início do atendimento do chamado (T1);
 - 6.18.12. Data-hora de conclusão do atendimento do chamado (T2);
 - 6.18.13. Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de NMS e o tempo extrapolado;
 - 6.18.14. Breve descrição do chamado;
- 6.19. Evolução, contendo as seguintes informações do corrente mês e respectiva série histórica anual:
 - 6.19.1. Quantitativo de chamados abertos pelo TCU e pela contratada;
 - 6.19.2. Quantitativo de chamados por status;
 - 6.19.3. Quantitativo de chamados abertos por atividade (solicitação ou incidente);
 - 6.19.4. Quantitativo de chamados encerrados/cancelados por atividade (solicitação ou incidente);
 - 6.19.5. Quantitativo de chamados abertos por item de serviço;

- 6.19.6. Quantitativo de chamados encerrados/cancelados por item de serviço;
- 6.20. Estatísticas, contendo as seguintes informações do corrente mês e respectiva série histórica anual:
 - 6.20.1. Quantitativo de chamados abertos por solicitante;
 - 6.20.2. Quantitativo de chamados abertos por intervalo horário;
 - 6.20.3. Quantitativo de chamados abertos por semana;
- 6.21. *Backlog* (situações pendentes), contendo as seguintes informações do corrente mês e respectiva série histórica anual:
 - 6.21.1. Quantitativo de chamados em *backlog*;
 - 6.21.2. Quantitativo de chamados em *backlog* encerrados;
 - 6.21.3. Quantitativo de chamados em *backlog* cancelados;
 - 6.21.4. Descrição dos chamados contendo, no mínimo: número dos chamados, data de abertura, tipo (incidente ou solicitação), atividade e descrição sumária.
- 6.22. A extração de informações dos sistemas de gestão e monitoramento é de responsabilidade da contratada.
- 7. **Documentação *As Built***
 - 7.1. Durante toda a duração do contrato, após finalizada a etapa de instalação e configuração, a contratada deve entregar mensalmente, em conjunto com o relatório descrito no item anterior, documentação de *as built* e se compromete a manter essa documentação atualizada e refletindo as configurações do ambiente.
 - 7.2. O *as built* deve conter as seguintes informações:
 - 7.2.1. Descrição dos serviços implantados;
 - 7.2.2. Descrição de topologia lógica e de topologia física de equipamentos após a ativação dos serviços;
 - 7.2.3. Dados dos equipamentos e softwares, incluindo configurações, números de série e versões;
 - 7.2.4. Parâmetros de configuração, operação, instalação, manutenção, atualização e correto funcionamento dos equipamentos e softwares;

- 7.2.5. Definição de responsabilidades;
- 7.2.6. Recursos de alta disponibilidade;
- 7.2.7. Scripts de operação, incluindo desligamento e ligamento, switch over, acionamento do equipamento de contingência, quando necessário;
- 7.2.8. Procedimentos para abertura e atendimento a chamados;
- 7.2.9. Procedimentos de recuperação de equipamentos;
- 7.2.10. Rotinas de *backup* e *restore* dos equipamentos, softwares e configurações implantadas;
- 7.2.11. Rotinas periódicas configuradas;
- 7.2.12. Documentação dos processos de trabalho associados ao item, em esquema de fluxograma, com definição de responsáveis por cada atividade, prazos de execução, rotinas de atualização e revisão periódica de regras;
- 7.2.13. Desenho dos racks onde estão instalados os equipamentos (*bay-face*);
- 7.2.14. Definição de padrões porventura existentes na solução (ex. padrão de nome de objetos);
- 7.2.15. *Escalation* e procedimentos para abertura de chamados;
- 7.2.16. *Bay-face* entregue na reunião de início de projeto e atualizado com as eventuais alterações sofridas na configuração física dos equipamentos;
- 7.2.17. A entrega pela contratada da documentação *as built* e sua aprovação pelo TCU é condição necessária para a autorização de pagamento das faturas mensais.