

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

Versões:

1. Original

1. Objetivo do Catálogo de Serviços

O objetivo deste catálogo é enumerar as **categorias de chamado** que podem ser invocadas pelos usuários da Susep em seu Sistema da Central de Serviços de TIC (SCS-TIC).

O Catálogo de Serviços constitui o instrumento de classificação das solicitações de usuários para fins de registro no SCS-TIC da Susep, para aferição do desempenho e da qualidade dos serviços prestados.

O catálogo de serviços, por definição, é um documento vivo, que poderá receber novos serviços na medida em que tais serviços de TI forem identificados como meio de se criar valor ao negócio da Susep. Analogamente, serviços podem sair do catálogo ao longo da contratação, se for identificado como desnecessário, face sua obsolescência ao ambiente da Susep. E serviços podem ser alterados para refletir mudanças de procedimentos ou tecnologias.

Versões subsequentes deste catálogo serão autuadas ao processo por apostilamento mediante acordo entre as partes formalizado no processo.

2. Como o catálogo está organizado

Para cada serviço, são apresentados sua descrição, os critérios de desempenho e qualidade que configuram o perfeito atendimento de chamados daquela categoria, e, se for o caso, alguma qualificação profissional necessária para a prestação do atendimento.

Os serviços apresentados correspondem ao catálogo oferecido aos usuários a partir do início da execução da contratação de manutenção do Sistema Telefônico para a Autarquia.

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: Manutenção de Sistema Telefônico SEDE

Processo: 15414.606315/2020-22

3. O Catálogo de Serviços

As categorias de chamado a princípio oferecidas aos usuários da Susep e disponíveis no Sistema da Central de Serviços de TIC (SCS-TIC) são abaixo enumeradas.

#ID	Categorias de Chamados		
1	Telefonia	Urgência	
2	Telefonia	Emergência	
3	Telefonia	Ramal	Criação
4	Telefonia	Ramal	Mudança de localização
5	Telefonia	Ramal	Retirada
6	Telefonia	Ramal	Manutenção
7	Telefonia	Ramal	Agrupamento
8	Telefonia	Ramal	Desagrupamento
9	Telefonia	Ramal	Acesso
10	Telefonia	Telefone	Solicitação (Novo)
11	Telefonia	Telefone	Manutenção
12	Telefonia	Telefone	Reparo
13	Telefonia	Suporte Operacional	
14	Infraestrutura	Organização de rack	
15	Infraestrutura	Ponto de Dados	Ativação
16	Infraestrutura	Ponto de Dados	Desativação
17	Infraestrutura	Ponto de Dados	Manutenção
18	Infraestrutura	Ponto de Telefonia	Ativação
19	Infraestrutura	Ponto de Telefonia	Desativação
20	Infraestrutura	Ponto de Telefonia	Manutenção

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

Essas categorias de chamado podem assim ser detalhadas:

#ID	Categorias de Chamados		
1	Telefonia	Urgência	

Descritivo:

- Chamado aberto em situação crítica identificada envolvendo o Sistema Telefônico em que a Contratada imediatamente tomará as providências necessárias para solução ou contorno da situação, evitando que se torne uma situação de emergência (indisponibilidade do Sistema Telefônico).
- Primeiramente, o fiscal técnico do contrato deverá acionar contratada pelo canal de comunicação mencionado no item 7.4.4.6 do Termo de Referência.
- A contratada deve prestar o serviço em regime de 24hx7d, independentemente de ser dia útil ou não

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = Imediato
- Tempo de técnico < 4h
- A situação considerada de urgência foi resolvida?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categoria de Chamados		
2	Telefonia	Emergência	

Descritivo:

- Chamado aberto em situação identificada como indisponibilidade do Sistema Telefônico em que a Contratada imediatamente tomará as providências necessárias para restabelecer o funcionamento, ainda que seja por uma solução de contorno.
- Primeiramente, o fiscal técnico do contrato deverá acionar contratada pelo canal de comunicação mencionado no item 7.4.4.6 do Termo de Referência.
- A contratada deve prestar o serviço em regime de 24hx7d, independentemente de ser dia útil ou não

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = Imediato
- Tempo de técnico < 2h
- A situação considerada de emergência foi resolvida?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
3	Telefonia	Ramal	Criação

Descritivo:

- Chamado aberto pelo usuário comum solicitando novo ramal no local indicado.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- O ramal está funcionando?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
4	Telefonia	Ramal	Mudança de localização

Descritivo:

- Chamado aberto pelo usuário comum solicitando mudança do ramal para o local indicado.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- O ramal está funcionando no local indicado?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
5	Telefonia	Ramal	Retirada

Descritivo:

- Chamado aberto pelo usuário comum solicitando a retirada do ramal do local indicado.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- O ramal está desativado?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
6	Telefonia	Ramal	Manutenção

Descritivo:

- Chamado aberto pelo usuário comum solicitando o restabelecimento do funcionamento de um ramal telefônico, seja por mal funcionamento ou inoperância.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- O funcionamento do ramal foi restabelecido?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
7	Telefonia	Ramal	Agrupamento

Descritivo:

- Chamado aberto pelo usuário comum solicitando o agrupamento dos ramais informados no corpo do chamado.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- Os ramais informados operam em grupo?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
8	Telefonia	Ramal	Desagrupamento

Descritivo:

- Chamado aberto pelo usuário comum solicitando o desagrupamento dos ramais informados no corpo do chamado.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- Os ramais informados foram desagrupados?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
9	Telefonia	Ramal	Acesso

Descritivo:

- Chamado aberto pelo usuário comum solicitando a concessão ou revogação de acesso do ramal a serviços especificados no corpo do chamado, como:
 - Ligações externas;
 - Ligações Internas;
 - Chamadas DDR;
 - Chamadas DDI;
 - Chamadas para celular;
 - Etc.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- Os serviços solicitados foram realizados?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
10	Telefonia	Telefone	Solicitação

Descritivo:

- Chamado aberto pelo usuário comum solicitando o fornecimento de um aparelho telefônico.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 30 min.
- Tempo de técnico < 2h;
- O aparelho foi fornecido?
- O aparelho funciona?
- Foram elaboradas as TBP's?
- As TBP's foram assinadas?
- As TBP's foram distribuídas?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
11	Telefonia	Telefone	Manutenção

Descritivo:

- Chamado aberto pelo usuário comum solicitando o restabelecimento do funcionamento de seu aparelho telefônico.
- O técnico da contratada verificará se o defeito encontra-se no telefone, no cabo ou na instalação, e tomará as devidas medidas corretivas.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- O telefone voltou a funcionar?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: Manutenção de Sistema Telefônico SEDE

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
12	Telefonia	Telefone	Reparo

Descritivo:

- Chamado aberto pelo servidor da COSET (ou área que venha a substituí-la) para conserto de telefone(s) com defeito.
- A Susep elaborará autorização para saída de materiais em que se enrolam os aparelhos telefônicos enviados para reparo (3 vias);
- A contratada levará os aparelhos para sua oficina, onde providenciará os reparos.
- Os aparelhos com reparo inviabilizado deverão ser devolvidos e enumerados em relatório técnico em que se detalham os defeitos de cada aparelho.
- Todos os aparelhos deverão ser devolvidos para a COSET mediante baixa na mesma autorização para saída de materiais, inclusive aqueles cujo reparo for considerado inviável.
- A lista com os aparelhos inviabilizados deverá ser encaminhada à área de controle patrimonial para a devida baixa.
- Os aparelhos inviabilizados serão enviados para descarte de maneira ambientalmente correta pela Susep.
- Os aparelhos reparados retornarão ao depósito da COSET.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 4h;
- Tempo de técnico: até 120h;
- Os aparelhos enrolados foram localizados e disponibilizados?
- Foi preparada e assinada a autorização para saída de materiais?
- Todos os aparelhos enviados foram devolvidos?
- Foi realizada a baixa na autorização para saída de materiais?
- Se houve aparelho inviabilizado, foi entregue o respectivo relatório?
- Os aparelhos recuperados foram devolvidos ao depósito da COSET?
- Os aparelhos inviabilizados foram enviados para descarte?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
13	Telefonia	Suporte Operacional	

Descritivo:

- Chamado aberto pelo usuário comum apresentando uma dúvida sobre o Sistema Telefônico.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 4h
- A dúvida foi respondida?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
14	Infraestrutura	Organização de rack	

Descritivo:

- Chamado aberto pelo servidor da COSET solicitando a reorganização do rack indicado no corpo do chamado.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 4h
- Tempo de técnico < 56h
- O rack foi organizado conforme descrição do chamado?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
15	Infraestrutura	Ponto de Dados	Ativação

Descritivo:

- Chamado aberto por servidor da COSET solicitando a ativação de ponto de dados.
- O atendimento ao chamado incluirá todas as atividades de infraestrutura necessárias.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 10h
- O ponto foi ativado?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
16	Infraestrutura	Ponto de Dados	Desativação

Descritivo:

- Chamado aberto por servidor da COSET solicitando a desativação de ponto de dados.
- O atendimento ao chamado incluirá todas as atividades de infraestrutura necessárias.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- O ponto foi desativado?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
17	Infraestrutura	Ponto de Dados	Manutenção

Descritivo:

- Chamado aberto por servidor da COSET ou pelos atendentes da Central de Serviços de TI solicitando o restabelecimento do funcionamento de um ponto de dados conforme detalhado no corpo do chamado.
- O atendimento ao chamado incluirá todas as atividades de infraestrutura necessárias.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- O funcionamento do ponto foi restabelecimento?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
18	Infraestrutura	Ponto de Telefonia	Ativação

Descritivo:

- Chamado aberto por servidor da COSET solicitando a ativação de ponto de telefonia.
- O atendimento ao chamado incluirá todas as atividades de infraestrutura necessárias.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 10h
- O ponto foi ativado?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
19	Infraestrutura	Ponto de Telefonia	Desativação

Descritivo:

- Chamado aberto por servidor da COSET solicitando a desativação de ponto de telefonia.
- O atendimento ao chamado incluirá todas as atividades de infraestrutura necessárias.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- O ponto foi desativado?

Anexo 7 - Catálogo de Serviços de Telefonia

Projeto: *Manutenção de Sistema Telefônico SEDE*

Processo: 15414.606315/2020-22

#ID	Categorias de Chamados		
20	Infraestrutura	Ponto de Telefonia	Manutenção

Descritivo:

- Chamado aberto por servidor da COSET ou pelos atendentes da Central de Serviços de TI solicitando o restabelecimento do funcionamento de um ponto de telefonia conforme detalhado no corpo do chamado.
- O atendimento ao chamado incluirá todas as atividades de infraestrutura necessárias.

Critérios de qualidade e desempenho:

- Tempo de resposta = 2h
- Tempo de técnico < 6h
- O funcionamento do ponto foi restabelecimento?