

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

1. Objetivo da Estimativa de Volume

O objetivo deste estudo é quantificar objetivamente o volume de serviços que será contratado.

Como explicado nos artefatos da contratação, as atividades que serão executadas pela contratada mediante invocação da Susep serão previamente medidas em **UST – Unidade de Serviço Técnico**.

Portanto, o objetivo deste estudo é registrar a quantidade de UST's que serão licitadas.

2. Definição de UST

UST – Unidade de Serviço Técnico: Unidade de valor dos serviços, definida pela Susep, função do esforço para prestação do atendimento, decorrente de fatores como complexidade, qualificação profissional, recursos envolvidos e tempo necessário a seu cumprimento.

Tanto as categorias de chamados de suporte quanto as demandas (projetos) propostas à contratada são ponderadas em UST pela Susep previamente.

Um acionamento à contratada valerá tanto mais UST's quanto mais tempo e recursos forem necessários ao seu atendimento e quanto maior for a qualificação do profissional exigido para a execução das tarefas críticas do atendimento.

No âmbito desta contratação, 01(uma) UST equivale a uma hora de atividades técnicas na área de Tecnologia da Informação que pode ser realizada por profissional de TI sem qualificação especial (certificação profissional específica, tecnologia específica, tempo de experiência determinado etc).

3. A Metodologia para cálculo da Estimativa Máxima de Volume

A estimativa de volume será baseada nos seguintes elementos:

- 1) Chamados de usuários registrados no SCS (Sistema de Central de Serviços) durante os anos de 2015 e 2016;

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

- 2) Os procedimentos necessários à inserção da contratada no ambiente de TI da Susep;
- 3) As estimativas de chamados da CGETI/COMEC (Coordenação de Metodologias, Processos e Contratos) que podem ser invocados durante a execução contratual;
- 4) As estimativas de chamados de novas categorias da CGETI/COINF (Coordenação de Sistemas Internos) que poderão ser atendidos durante a execução contratual;
- 5) As estimativas de chamados de novas categorias da CGETI/COSUP (Coordenação de Suporte Operacional de TI) que poderão ser atendidos durante a execução contratual;
- 6) Considerações da equipe de planejamento sobre circunstâncias que podem elevar o número de chamados durante a execução contratual;
- 7) Os procedimentos necessários à transição dos serviços à sucessora da contratada.
- 8) As demandas (projetos) que poderão ser propostos à contratada durante a execução contratual;

Cada um dos elementos acima gerará uma estimativa de UST's correspondente. A soma dessas parcelas é a Estimativa de Volume objeto deste estudo.

4. Elemento de cálculo nº 1) Chamados de usuários registrados no SCS durante os anos de 2015 e 2016.

Esta parcela do cálculo de estimativa de volume será apurada através dos seguintes passos:

- a) Listagem dos chamados de usuário atendidos nos anos de 2015 e 2016 por meio do SCS, agrupados por categoria de chamado, quantificados por categoria.
- b) Conexão entre as categorias de chamado da listagem no item a) com a categoria correspondente no novo catálogo de serviços (Anexo I).
- c) Multiplicação do número de chamados atendidos pelo peso, em UST, da categoria nova correspondente.
- d) Soma dos produtos das multiplicações do item anterior.

Segue a execução dessa metodologia.

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

4.1 Listagem dos chamados de usuário atendidos nos anos de 2015 e 2016 por meio do SCS, agrupados por categoria de chamado, quantificados por categoria

Categorias	No.Chamados	Coordenação
>>	7	
Administração de Usuário>>	4	COSIS
Administração de Usuário>>Alteração de capacidade de caixa de correio>>Alterar capacidade de caixa de correio	7	COSIS
Administração de Usuário>>Certificado Digital>>Emitir	5	COSIS
Administração de Usuário>>Certificado Digital>>Renovar	1	COSIS
Administração de Usuário>>Diretórios de Rede>>Alteração de pastas	2	COSIS
Administração de Usuário>>Diretórios de Rede>>Alteração de permissões	12	COSIS
Administração de Usuário>>Diretórios de Rede>>Concessão de acesso - Leitura	2	COSIS
Administração de Usuário>>Diretórios de Rede>>Concessão de acesso - Modificar	47	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail	1	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Alteração de capacidade de caixa de correio	1	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Alteração de nome da Conta de email	14	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Alterar capacidade de caixa de correio	19	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Criação de e-mail	144	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Criação ou alteração de lista de e-mails	27	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Dúvidas	123	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Exclusão de e-mail	134	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Problemas no acesso	13	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Problemas no envio	6	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Problemas no recebimento	3	COSIS
Administração de Usuário>>E-mail>>Recebimento de SPAM	4	COSIS

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Administração de Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Concessão de acesso	20	COSUP
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Problemas no acesso	5	COSUP
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Reset de senha	38	COSUP
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Revogação de acesso	1	COSUP
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Sisbacen>>Concessão de acesso	8	COSUP
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Sisbacen>>Problemas no acesso	2	COSUP
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Sisbacen>>Reset de senha	8	COSUP
Administração de Usuário>>HOD Serpro>>Concessão de acesso	27	COSUP
Administração de Usuário>>HOD Serpro>>Problemas no acesso	8	COSUP
Administração de Usuário>>HOD Serpro>>Reset de senha	86	COSUP
Administração de Usuário>>HOD Serpro>>Revogação de acesso	4	COSUP
Administração de Usuário>>InconWeb (Imprensa Nacional)>>Concessão de acesso	17	COSIS
Administração de Usuário>>InconWeb (Imprensa Nacional)>>Geração de certificado	14	COSIS
Administração de Usuário>>InconWeb (Imprensa Nacional)>>Reset de senha	1	COSIS
Administração de Usuário>>Login de Rede	1	COSIS
Administração de Usuário>>Login de Rede>>Bloqueio	29	COSIS
Administração de Usuário>>Login de Rede>>Criação de Usuario	134	COSIS
Administração de Usuário>>Login de Rede>>Desbloqueio	103	COSIS
Administração de Usuário>>Login de Rede>>Desligamento de Usuario	55	COSIS
Administração de Usuário>>Login de Rede>>Mudança de lotação de servidor	5	COSIS
Administração de Usuário>>Login de Rede>>Problemas no acesso	38	COSIS
Administração de Usuário>>Login de Rede>>Reset de Senha	227	COSIS
Administração de Usuário>>VPN>>Concessão de acesso	61	COSIS
Administração de Usuário>>VPN>>Problemas no acesso	2	COSIS
Administração de Usuário>>VPN>>Revogação de acesso	1	COSIS
Banco de Dados>>	2	COINF
Banco de Dados>>Dúvidas / Sugestões	10	COINF
Banco de Dados>>Permissões	158	COINF
Banco de Dados>>Permissões>>none	5	COINF

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Basic Software>>Patch Approval	3	COINF
Cabeamento>>Patch Cord – Rede>>Instalação	3	COSUP
Cabeamento>>Patch Cord – Rede>>Manutenção	2	COSUP
Cabeamento>>Ponto de Rede>>Instalação	48	COSIS
Cabeamento>>Ponto de Rede>>Manutenção	16	COSIS
Cabeamento>>Ponto de Rede>>Passagem de cabo	3	COSIS
Cabeamento>>Rack>>Instalação	2	COSIS
Cabeamento>>Rack>>Manutenção	1	COSIS
Centro de Dados>>Level 3>>Alteração de regras de firewall (Level 3)	1	COSIS
Centro de Dados>>Level 3>>Alterar configuração de servidor (Level 3)	2	COSIS
Centro de Dados>>Level 3>>Anti-SPAM	1	COSIS
Centro de Dados>>Level 3>>Dificuldades no acesso à Internet	5	COSIS
Centro de Dados>>Level 3>>Dificuldades no acesso VPN	9	COSIS
Centro de Dados>>Level 3>>Dificuldades no envio ou recebimento de e-	5	COSIS
Centro de Dados>>Level 3>>Incidente no email	7	COSIS
Centro de Dados>>Level 3>>Indisponibilidade de servidor	1	COSIS
DHCP>>Endereço MAC>>Cadastrar	19	COSIS
DHCP>>Endereço MAC>>Descadastrar	6	COSIS
Dispositivos de Rede>>Servidor	51	COSIS
Dispositivos de Rede>>Servidor Virtual>>Alteração de Configuração	3	COSIS
Equipamentos e demais serviços>>	2	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estabilizador>>Instalação	38	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estabilizador>>Manutenção	5	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estabilizador>>Mudança de localização de equipamento	8	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estabilizador>>Suporte	1	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Backup	2	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Configuração	180	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Formatação	8	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Instalação	147	COSUP

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Mudança de localização de equipamento	187	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Mudança de localização equipamento	54	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Restauração de backup	3	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Suporte	97	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Upgrade	37	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Impressora	1	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Compartilhamento de impressora	43	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Instalação	106	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Manutenção	75	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Mudança de localização de equipamento	16	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Suporte	45	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Suprimentos	225	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Monitor>>Manutenção	22	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Mouse>>Manutenção	3	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Backup	1	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Configuração	20	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Formatação	3	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Instalação	11	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Mudança de localização de equipamento	5	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Restauração de backup	1	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Suporte	12	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Upgrade	4	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Outros>>Instalação	178	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Outros>>Manutenção	8	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Outros>>Suporte	12	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Outros>>Upgrade	69	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>PenDrive>>Instalação	5	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Scanner>>Instalação	19	COSUP

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Equipamentos e demais serviços>>Scanner>>Manutenção	2	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Scanner>>Mudança de localização de equipamento	3	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Scanner>>Suporte	2	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Sistema Operacional (Windows)>>Instalação	8	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Sistema Operacional (Windows)>>Suporte	8	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Teclado>>Manutenção	41	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Token Criptográfico>>Instalação	32	COSUP
Equipamentos e demais serviços>>Token Criptográfico>>Suporte	7	COSUP
Gerência de Configuração>>Repositórios de GC>>Concessão / revogação de acessos	1	COINF
Gerência de Configuração>>Repositórios de GC>>Criação / exclusão	1	COINF
Gerência de Configuração>>Repositórios de GC>>Criação / exclusão de usuário	2	COINF
Internet>>Sítios/Portais	25	COSIS
Internet>>Sítios/Portais>>Bloqueio	18	COSIS
Internet>>Sítios/Portais>>Desbloqueio	153	COSIS
none>>	68	
none>>none>>none	1	
Pastas e Arquivos na Rede>>	4	COSIS
Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores	2	COSIS
Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Alteração de pastas	50	COSIS
Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Alteração de permissões	66	COSIS
Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Concessão de acesso - Leitura	95	COSIS
Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Concessão de acesso - Modificar	525	COSIS
Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Problemas no acesso	30	COSIS
Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Quota excedida – não consegue gravar	3	COSIS
Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Restauração de Backup	14	COSIS
Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Revogação de acesso	68	COSIS
Segurança>>Incidente de Segurança>>Compartilhamento de senha	1	COSIS
Segurança>>Incidente de Segurança>>E-mail fraudulento (phishing)	1	COSIS
Segurança>>Incidente de Segurança>>Infecção por Malware (Vírus, trojan e outros)	2	COSIS

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Segurança>>Incidente de Segurança>>Reporte de Vulnerabilidade	2	COSIS
Sistemas da Susep>>	41	COINF
Sistemas da Susep>>Acesso / Permissão	1909	COINF
Sistemas da Susep>>Acesso / Permissão>>none	27	COINF
Sistemas da Susep>>Atualização de Dados	30	COINF
Sistemas da Susep>>Dúvidas	54	COINF
Sistemas da Susep>>Dúvidas>>none	1	COINF
Sistemas da Susep>>Extração de Dados	18	COINF
Sistemas da Susep>>Manutenção Corretiva	23	COINF
Sistemas da Susep>>Manutenção Evolutiva / Adaptativa	10	COINF
Sistemas da Susep>>Novo Desenvolvimento	1	COINF
Sistemas da Susep>>Publicação de conteúdo na intranet	373	COINF
Sistemas da Susep>>Publicação de conteúdo na intranet>>none	1	COINF
Sistemas da Susep>>Publicação de conteúdo no sítio da Susep	70	COINF
Software>>	3	COSUP
Software>>Adobe Acrobat / Reader>>Atualização	17	COSUP
Software>>Adobe Acrobat / Reader>>Auxílio à operação	7	COSUP
Software>>Adobe Acrobat / Reader>>Erro	2	COSUP
Software>>Adobe Acrobat / Reader>>Instalação	5	COSUP
Software>>Antivírus>>Atualização	8	COSUP
Software>>Antivírus>>Auxílio à operação	1	COSUP
Software>>Antivírus>>Configuração	2	COSUP
Software>>Antivírus>>Erro	4	COSUP
Software>>Antivírus>>Instalação	8	COSUP
Software>>Antivírus>>Remoção	1	COSUP
Software>>Bizagi>>Atualização	2	COSUP
Software>>Bizagi>>Instalação	10	COSUP
Software>>FIP Susep>>Instalação	3	COSUP
Software>>Flash Player>>Atualização	3	COSUP

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Software>>Flash Player>>Instalação	6	COSUP
Software>>Google Chrome>>Atualização	2	COSUP
Software>>Google Chrome>>Erro	4	COSUP
Software>>Google Chrome>>Instalação	1	COSUP
Software>>Internet Explorer>>Atualização	4	COSUP
Software>>Internet Explorer>>Auxílio à operação	2	COSUP
Software>>Internet Explorer>>Configuração	1	COSUP
Software>>Internet Explorer>>Erro	4	COSUP
Software>>Internet Explorer>>Instalação	3	COSUP
Software>>Java>>Atualização	147	COSUP
Software>>Java>>Instalação	15	COSUP
Software>>Módulo de segurança (Bancos)>>Atualização	6	COSUP
Software>>Módulo de segurança (Bancos)>>Instalação	25	COSUP
Software>>Módulo de segurança (Bancos)>>Remoção	1	COSUP
Software>>Mozilla Firefox>>Atualização	1	COSUP
Software>>Mozilla Firefox>>Auxílio à operação	1	COSUP
Software>>Mozilla Firefox>>Configuração	2	COSUP
Software>>Mozilla Firefox>>Instalação	2	COSUP
Software>>MS Lync>>Atualização	1	COSUP
Software>>MS Lync>>Configuração	18	COSUP
Software>>MS Lync>>Erro	13	COSUP
Software>>MS Lync>>Instalação	10	COSUP
Software>>MS Lync>>Remoção	1	COSUP
Software>>MS Office Access>>Auxílio à operação	2	COSUP
Software>>MS Office Access>>Configuração	4	COSUP
Software>>MS Office Access>>Instalação	8	COSUP
Software>>MS Office Excel>>Auxílio à operação	2	COSUP
Software>>MS Office Excel>>Configuração	10	COSUP
Software>>MS Office Excel>>Erro	2	COSUP

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Software>>MS Office Excel>>Instalação	4	COSUP
Software>>MS Office Outlook	3	COSUP
Software>>MS Office Outlook>>Atualização	5	COSUP
Software>>MS Office Outlook>>Auxílio à operação	54	COSUP
Software>>MS Office Outlook>>Configuração	68	COSUP
Software>>MS Office Outlook>>Erro	22	COSUP
Software>>MS Office Outlook>>Instalação	4	COSUP
Software>>MS Office PowerPoint>>Auxílio à operação	1	COSUP
Software>>MS Office Word>>Atualização	1	COSUP
Software>>MS Office Word>>Auxílio à operação	1	COSUP
Software>>MS Office Word>>Configuração	5	COSUP
Software>>MS Office Word>>Erro	2	COSUP
Software>>MS Pacote Office>>Atualização	3	COSUP
Software>>MS Pacote Office>>Configuração	1	COSUP
Software>>MS Pacote Office>>Erro	1	COSUP
Software>>MS Pacote Office>>Instalação	7	COSUP
Software>>MTA Bovespa>>Erro	5	COSUP
Software>>MTA Bovespa>>Instalação	9	COSUP
Software>>Outros Softwares>>Atualização	22	COSUP
Software>>Outros Softwares>>Auxílio à operação	18	COSUP
Software>>Outros Softwares>>Configuração	27	COSUP
Software>>Outros Softwares>>Erro	57	COSUP
Software>>Outros Softwares>>Instalação	290	COSUP
Software>>Outros Softwares>>Remoção	1	COSUP
Software>>QlikView>>Atualização	10	COSUP
Software>>QlikView>>Instalação	12	COSUP
Software>>R>>Instalação	20	COSUP
Software>>SI-Anbima>>Erro	2	COSUP
Software>>SI-Anbima>>Instalação	8	COSUP

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Software>>SI-Anbima>>Remoção	1	COSUP
Software>>Silverlight>>Atualização	2	COSUP
Software>>Silverlight>>Instalação	14	COSUP
Software>>S-Plus>>Instalação	7	COSUP
Software>>SQL Management>>Instalação	13	COSUP
Software>>SysBibli>>Instalação	5	COSUP
SysAid>>Configurações	2	COSIS
Telefonia Celular>>Solicitação de Aparelho	2	COSIS

4.2 Conexão das categorias de chamados da CGETI/COSIS atendidos em 2015/2016, com as categorias de chamados do novo catálogo de serviços

A seguir, enumeramos da tabela mostrada em 4.1 somente as categorias de chamados administrados pela coordenação CGETI/COSIS. Os dados foram copiados de e-mail enviado em 20/04/2017 pelo coordenador da CGETI/COSIS ao integrante técnico da contratação.

Como muitos dos serviços listados no catálogo atual deixará de ser oferecido no catálogo novo, para a COSIS, exibiremos o catálogo **novo**, e ao lado de cada categoria **nova**, colocaremos:

- O respectivo peso da categoria nova, em UST's;
- A(s) categoria(s) antiga(s) correspondente(s);
- A estimativa de número de chamado atendidos no próximo período de 2 (dois) anos, baseada no histórico registrado na tabela de 4.1;
- O número total de UST's que serão consumidos se tais chamados de fato forem atendidos ao longo da execução contratual.

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Segue a planilha da COSIS:

#ID	Categorias de Chamados - COSIS		UST	Quantidade Estimada de Chamados	Categoria(s) Anterior(es) Correspondente(s)	UST Total
1	Login de Rede	Criação de Usuário	1,5	134	Administração de Usuário>>Login de Rede>>Criação de Usuario	201,00
2	Login de Rede	Reset de Senha	1,5	227	Administração de Usuário>>Login de Rede>>Reset de Senha	340,50
3	Login de Rede	Erro/Falha	1,5	38	Administração de Usuário>>Login de Rede>>Problemas no acesso	57,00
4	Login de Rede	Bloqueio de Usuário	1,5	29	Administração de Usuário>>Login de Rede>>Bloqueio	43,50
5	Login de Rede	Desbloqueio de usuário	1,5	103	Administração de Usuário>>Login de Rede>>Desbloqueio	154,50
6	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Concessão de Acesso	1,5	620	Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Concessão de acesso - Leitura e Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Concessão de acesso - Modificar	930,00
7	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Revogação de Acesso	1,5	68	Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Revogação de acesso	102,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

8	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Alteração de Permissão ou de Pasta	1,5	116	Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Alteração de pastas e Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Alteração de permissões	174,00
9	Compartilhamento de Arquivos (Rede)	Quota Excedida	1,5	3	Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Quota excedida – não consegue gravar	4,50
10	Backup/Resauração	Restaurar Backup	1,5	14	Pastas e Arquivos na Rede>>Acesso aos Servidores>>Restauração de Backup	21,00
11	Telefonia Celular	Solicitar Aparelho	0,5	2	Telefonia Celular>>Solicitação de Aparelho	1,00
12	Telefonia Celular	Configuração de acesso a e-mail corporativo.	1,5	2	Telefonia Celular>>Solicitação de Aparelho	3,00
13	Telefonia Celular	Habilitar Roaming Internacional	0,5	2	Telefonia Celular>>Solicitação de Aparelho	1,00
14	VPN	Concessão de Acesso	0,5	61	Administração de Usuário>>VPN>>Concessão de acesso	30,50
15	VPN	Revogação de Acesso	0,5	1	Administração de Usuário>>VPN>>Revogação de acesso	0,50
16	Cabeamento	Instalação de Ponto Novo	0,5	48	Cabeamento>>Ponto de Rede>>Instalação	24,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

17	Cabeamento	Manutenção de Ponto de Rede	0,5	16	Cabeamento>>Ponto de Rede>>Manutenção	8,00
18	Cabeamento	Habilitação de Ponto de Rede	0,5	48	Cabeamento>>Ponto de Rede>>Instalação	24,00
19	Certificado Digital	Emissão	0,5	5	Administração de Usuário>>Certificado Digital>>Emitir	2,50
20	Certificado Digital	Renovação	0,5	1	Administração de Usuário>>Certificado Digital>>Renovar	0,50
21	Certificado Digital	Revogação	0,5	1	Administração de Usuário>>Certificado Digital>>Renovar	0,50
22	Email	Exclusão de Conta	0,5	134	Administração de Usuário>>E-mail>>Exclusão de e-mail	67,00
23	Email	Criação de Nova Conta	0,5	144	Administração de Usuário>>E-mail>>Criação de e-mail	72,00
24	Email	Dúvida de Usuário	0,5	123	Administração de Usuário>>E-mail>>Dúvidas	61,50
25	Email	Erro/Falha	0,5	13	Administração de Usuário>>E-mail>>Problemas no acesso	6,50
26	FiltroWeb	Liberação de conteúdo web bloqueado	0,5	153	Internet>>Sítios/Portais>>Desbloqueio	76,50
27	FiltroWeb	Bloqueio de conteúdo web	0,5	18	Internet>>Sítios/Portais>>Bloqueio	9,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

28	AntiSpam	Bloquear de e-mail(s) indesejado(s)	0,5	4	Administração de Usuário>>E-mail>>Recebimento de SPAM	2,00
29	AntiSpam	Liberação de e-mail(s) legítimo(s)	0,5	3	Administração de Usuário>>E-mail>>Problemas no recebimento	1,50
30	Imprensa Nacional	Concessão de Acesso	0,5	17	Administração de Usuário>>InconWeb (Imprensa Nacional)>>Concessão de acesso	8,50
31	Imprensa Nacional	Geração de Certificado	0,5	14	Administração de Usuário>>InconWeb (Imprensa Nacional)>>Geração de certificado	7,00
32	Imprensa Nacional	Reset de Senha	0,5	1	Administração de Usuário>>InconWeb (Imprensa Nacional)>>Reset de senha	0,50
TOTAL DE UST COSIS - 2015-2016 (2 ANOS)						2.435,50
ESTIMATIVA PARA 3 ANOS						3.659

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

4.3 Conexão das categorias de chamados da CGETI/COSUP atendidos em 2015/2016, com as categorias de chamados do novo catálogo de serviços

A seguir, enumeramos da tabela mostrada em 4.1 somente as categorias de chamados administrados pela coordenação CGETI/COSUP. Os dados foram extraídos do SCS e o novo catálogo de categorias de chamados com os respectivos valores em UST foram informados pelo coordenador da CGETI/COSUP, que é o integrante técnico desta contratação.

Ao lado de cada categoria, exibiremos:

- A quantidade de chamados abertos em 2015-2016;
- A categoria de chamado nova correspondente, conforme o Anexo I – Catálogo de Serviços;
- O respectivo peso da categoria nova, em UST's;
- O número total de UST's que serão consumidos se tais chamados de fato forem atendidos ao longo da execução contratual.

A seguir, a planilha da CGETI/COSUP:

Catálogo de serviço vigente em 2015-2016		Catálogo de serviço Novo			UST TOTAL
Categorias	No. De Chamados	No.Cat	Categoria de Chamado	Qtde UST	
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Concessão de acesso	20	20	Admin.Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Concessão de acesso	0,50	10,00
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Problemas no acesso	5	22	Admin.Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Problemas de acesso	0,50	2,50
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Reset de senha	38	23	Admin.Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Reset de senha	0,50	19,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Administração de Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Revogação de acesso	1	21	Admin.Usuário>>HOD Serpro/Senha-rede>>Revogação de acesso	0,50	0,50
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Sisbacen>>Concessão de acesso	8	24	Admin.Usuário>>HOD Serpro/Sisbacen>>Concessão de acesso	0,50	4,00
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Sisbacen>>Problemas no acesso	2	25	Admin.Usuário>>HOD Serpro/Sisbacen>>Problemas de acesso	0,50	1,00
Administração de Usuário>>HOD Serpro/Sisbacen>>Reset de senha	8	26	Admin.Usuário>>HOD Serpro/Sisbacen>>Reset de senha	0,50	4,00
Administração de Usuário>>HOD Serpro>>Concessão de acesso	27	20	Admin.Usuário>>HOD Serpro>>Concessão de acesso	0,50	13,50
Administração de Usuário>>HOD Serpro>>Problemas no acesso	8	22	Admin.Usuário>>HOD Serpro>>Problemas de acesso	0,50	4,00
Administração de Usuário>>HOD Serpro>>Reset de senha	86	23	Admin.Usuário>>HOD Serpro>>Reset de senha	0,50	43,00
Administração de Usuário>>HOD Serpro>>Revogação de acesso	4	21	Admin.Usuário>>HOD Serpro>>Revogação de acesso	0,50	2,00
Cabeamento>>Patch Cord – Rede>>Instalação	3	10	Equipamentos>>Manutenção>>Estação de trabalho	2,50	7,50
Cabeamento>>Patch Cord – Rede>>Manutenção	2	10	Equipamentos>>Manutenção>>Estação de trabalho	2,50	5,00
Equipamentos e demais serviços>>	2	16	Equipamentos>>Manutenção>>Outros	2,00	4,00
Equipamentos e demais serviços>>Estabilizador>>Instalação	38	4	Equipamentos>>Entrega/instalação>>Outros	2,50	95,00
Equipamentos e demais serviços>>Estabilizador>>Manutenção	5	15	Equipamentos>>Manutenção>>Estabilizador	2,00	10,00
Equipamentos e demais serviços>>Estabilizador>>Mudança de localização de equipamento	8	8	Equipamentos>>Mudança de localização	2,00	16,00
Equipamentos e demais serviços>>Estabilizador>>Suporte	1	15	Equipamentos>>Manutenção>>Estabilizador	2,00	2,00
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Backup	2	10	Equipamentos>>Manutenção>>Estação de trabalho	2,50	5,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Configuração	180	10	Equipamentos>>Manutenção>>Estação de trabalho	2,50	450,00
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Formatação	8	10	Equipamentos>>Manutenção>>Estação de trabalho	2,50	20,00
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Instalação	147	3	Equipamentos>>Entrega/instalação>>Computador ou notebook	2,50	367,50
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Mudança de localização de equipamento	187	8	Equipamentos>>Mudança de localização	2,00	374,00
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Mudança de localização equipamento	54	8	Equipamentos>>Mudança de localização	2,00	108,00
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Restauração de backup	3	10	Equipamentos>>Manutenção>>Estação de trabalho	2,50	7,50
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Suporte	97	10	Equipamentos>>Manutenção>>Estação de trabalho	2,50	242,50
Equipamentos e demais serviços>>Estação de trabalho>>Upgrade	37	6	Equipamentos>>Substituição>>Computador ou notebook	3,00	111,00
Equipamentos e demais serviços>>Impressora	1	1	Equipamentos>>Suprimentos para impressoras	1,00	1,00
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Compartilhamento de impressora	43	9	Equipamentos>>Manutenção>>Impressora	1,25	53,75
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Instalação	106	9	Equipamentos>>Manutenção>>Impressora	1,25	132,50
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Manutenção	75	9	Equipamentos>>Manutenção>>Impressora	1,25	93,75
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Mudança de localização de equipamento	16	8	Equipamentos>>Mudança de localização	2,00	32,00
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Suporte	45	27	Orientação ao Usuário>>Impressoras	0,50	22,50
Equipamentos e demais serviços>>Impressora>>Suprimentos	225	1	Equipamentos>>Suprimentos para impressoras	1,00	225,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Equipamentos e demais serviços>>Monitor>>Manutenção	22	12	Equipamentos>>Manutenção>>Monitor	2,00	44,00
Equipamentos e demais serviços>>Mouse>>Manutenção	3	14	Equipamentos>>Manutenção>>Mouse	1,50	4,50
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Backup	1	11	Equipamentos>>Manutenção>>Notebook	2,50	2,50
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Configuração	20	11	Equipamentos>>Manutenção>>Notebook	2,50	50,00
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Formatação	3	11	Equipamentos>>Manutenção>>Notebook	2,50	7,50
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Instalação	11	3	Equipamentos>>Entrega/instalação>>Computador ou notebook	2,50	27,50
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Mudança de localização de equipamento	5	8	Equipamentos>>Mudança de localização	2,00	10,00
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Restauração de backup	1	11	Equipamentos>>Manutenção>>Notebook	2,50	2,50
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Suporte	12	29	Orientação ao Usuário>>Notebooks	0,50	6,00
Equipamentos e demais serviços>>Notebook>>Upgrade	4	6	Equipamentos>>Substituição>>Computador ou notebook	3,00	12,00
Equipamentos e demais serviços>>Outros>>Instalação	178	4	Equipamentos>>Entrega/instalação>>Outros	2,50	445,00
Equipamentos e demais serviços>>Outros>>Manutenção	8	16	Equipamentos>>Manutenção>>Outros	2,00	16,00
Equipamentos e demais serviços>>Outros>>Suporte	12	32	Orientação ao Usuário>>Outros	0,50	6,00
Equipamentos e demais serviços>>Outros>>Upgrade	69	7	Equipamentos>>Substituição>>Outros	2,00	138,00
Equipamentos e demais serviços>>PenDrive>>Instalação	5	4	Equipamentos>>Entrega/instalação>>Outros	2,50	12,50
Equipamentos e demais serviços>>Scanner>>Instalação	19	4	Equipamentos>>Entrega/instalação>>Outros	2,50	47,50

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Equipamentos e demais serviços>>Scanner>>Manutenção	2	16	Equipamentos>>Manutenção>>Outros	2,00	4,00
Equipamentos e demais serviços>>Scanner>>Mudança de localização de equipamento	3	8	Equipamentos>>Mudança de localização	2,00	6,00
Equipamentos e demais serviços>>Scanner>>Suporte	2	31	Orientação ao Usuário>>Scanner	0,50	1,00
Equipamentos e demais serviços>>Sistema Operacional (Windows)>>Instalação	8	10	Equipamentos>>Manutenção>>Estação de trabalho	2,50	20,00
Equipamentos e demais serviços>>Sistema Operacional (Windows)>>Suporte	8	30	Orientação ao Usuário>>Computador	0,50	4,00
Equipamentos e demais serviços>>Teclado>>Manutenção	41	13	Equipamentos>>Manutenção>>Teclado	1,50	61,50
Equipamentos e demais serviços>>Token Criptográfico>>Instalação	32	4	Equipamentos>>Entrega/instalação>>Outros	2,50	80,00
Equipamentos e demais serviços>>Token Criptográfico>>Suporte	7	33	Orientação ao Usuário>>Token	0,50	3,50
Software>>	3	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	1,50
Software>>Adobe Acrobat / Reader>>Atualização	17	19	Software>>Atualizar	1,00	17,00
Software>>Adobe Acrobat / Reader>>Auxílio à operação	7	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	3,50
Software>>Adobe Acrobat / Reader>>Erro	2	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	1,00
Software>>Adobe Acrobat / Reader>>Instalação	5	17	Software>>Instalar	1,00	5,00
Software>>Antivírus>>Atualização	8	19	Software>>Atualizar	1,00	8,00
Software>>Antivírus>>Auxílio à operação	1	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	0,50
Software>>Antivírus>>Configuração	2	19	Software>>Atualizar	1,00	2,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Software>>Antivírus>>Erro	4	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	2,00
Software>>Antivírus>>Instalação	8	17	Software>>Instalar	1,00	8,00
Software>>Antivírus>>Remoção	1	18	Software>>Desinstalar	1,00	1,00
Software>>Bizagi>>Atualização	2	19	Software>>Atualizar	1,00	2,00
Software>>Bizagi>>Instalação	10	17	Software>>Instalar	1,00	10,00
Software>>FIP Susep>>Instalação	3	17	Software>>Instalar	1,00	3,00
Software>>Flash Player>>Atualização	3	19	Software>>Atualizar	1,00	3,00
Software>>Flash Player>>Instalação	6	17	Software>>Instalar	1,00	6,00
Software>>Google Chrome>>Atualização	2	19	Software>>Atualizar	1,00	2,00
Software>>Google Chrome>>Erro	4	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	2,00
Software>>Google Chrome>>Instalação	1	17	Software>>Instalar	1,00	1,00
Software>>Internet Explorer>>Atualização	4	19	Software>>Atualizar	1,00	4,00
Software>>Internet Explorer>>Auxílio à operação	2	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	1,00
Software>>Internet Explorer>>Configuração	1	19	Software>>Atualizar	1,00	1,00
Software>>Internet Explorer>>Erro	4	19	Software>>Atualizar	1,00	4,00
Software>>Internet Explorer>>Instalação	3	17	Software>>Instalar	1,00	3,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Software>>Java>>Atualização	147	19	Software>>Atualizar	1,00	147,00
Software>>Java>>Instalação	15	17	Software>>Instalar	1,00	15,00
Software>>Módulo de segurança (Bancos)>>Atualização	6	19	Software>>Atualizar	1,00	6,00
Software>>Módulo de segurança (Bancos)>>Instalação	25	17	Software>>Instalar	1,00	25,00
Software>>Módulo de segurança (Bancos)>>Remoção	1	18	Software>>Desinstalar	1,00	1,00
Software>>Mozilla Firefox>>Atualização	1	19	Software>>Atualizar	1,00	1,00
Software>>Mozilla Firefox>>Auxílio à operação	1	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	0,50
Software>>Mozilla Firefox>>Configuração	2	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	1,00
Software>>Mozilla Firefox>>Instalação	2	17	Software>>Instalar	1,00	2,00
Software>>MS Lync>>Atualização	1	19	Software>>Atualizar	1,00	1,00
Software>>MS Lync>>Configuração	18	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	9,00
Software>>MS Lync>>Erro	13	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	6,50
Software>>MS Lync>>Instalação	10	17	Software>>Instalar	1,00	10,00
Software>>MS Lync>>Remoção	1	18	Software>>Desinstalar	1,00	1,00
Software>>MS Office Access>>Auxílio à operação	2	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	1,00
Software>>MS Office Access>>Configuração	4	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	2,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Software>>MS Office Access>>Instalação	8	17	Software>>Instalar	1,00	8,00
Software>>MS Office Excel>>Auxílio à operação	2	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	1,00
Software>>MS Office Excel>>Configuração	10	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	5,00
Software>>MS Office Excel>>Erro	2	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	1,00
Software>>MS Office Excel>>Instalação	4	17	Software>>Instalar	1,00	4,00
Software>>MS Office Outlook	3	17	Software>>Instalar	1,00	3,00
Software>>MS Office Outlook>>Atualização	5	19	Software>>Atualizar	1,00	5,00
Software>>MS Office Outlook>>Auxílio à operação	54	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	27,00
Software>>MS Office Outlook>>Configuração	68	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	34,00
Software>>MS Office Outlook>>Erro	22	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	11,00
Software>>MS Office Outlook>>Instalação	4	17	Software>>Instalar	1,00	4,00
Software>>MS Office PowerPoint>>Auxílio à operação	1	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	0,50
Software>>MS Office Word>>Atualização	1	19	Software>>Atualizar	1,00	1,00
Software>>MS Office Word>>Auxílio à operação	1	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	0,50
Software>>MS Office Word>>Configuração	5	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	2,50
Software>>MS Office Word>>Erro	2	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	1,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Software>>MS Pacote Office>>Atualização	3	19	Software>>Atualizar	1,00	3,00
Software>>MS Pacote Office>>Configuração	1	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	0,50
Software>>MS Pacote Office>>Erro	1	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	0,50
Software>>MS Pacote Office>>Instalação	7	17	Software>>Instalar	1,00	7,00
Software>>MTA Bovespa>>Erro	5	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	2,50
Software>>MTA Bovespa>>Instalação	9	17	Software>>Instalar	1,00	9,00
Software>>Outros Softwares>>Atualização	22	19	Software>>Atualizar	1,00	22,00
Software>>Outros Softwares>>Auxílio à operação	18	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	9,00
Software>>Outros Softwares>>Configuração	27	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	13,50
Software>>Outros Softwares>>Erro	57	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	28,50
Software>>Outros Softwares>>Instalação	290	17	Software>>Instalar	1,00	290,00
Software>>Outros Softwares>>Remoção	1	18	Software>>Desinstalar	1,00	1,00
Software>>QlikView>>Atualização	10	19	Software>>Atualizar	1,00	10,00
Software>>QlikView>>Instalação	12	17	Software>>Instalar	1,00	12,00
Software>>R>>Instalação	20	17	Software>>Instalar	1,00	20,00
Software>>SI-Anbima>>Erro	2	35	Orientação ao Usuário>>Software	0,50	1,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Software>>SI-Anbima>>Instalação	8	17	Software>>Instalar	1,00	8,00
Software>>SI-Anbima>>Remoção	1	18	Software>>Desinstalar	1,00	1,00
Software>>Silverlight>>Atualização	2	19	Software>>Atualizar	1,00	2,00
Software>>Silverlight>>Instalação	14	17	Software>>Instalar	1,00	14,00
Software>>S-Plus>>Instalação	7	17	Software>>Instalar	1,00	7,00
Software>>SQL Management>>Instalação	13	17	Software>>Instalar	1,00	13,00
Software>>SysBibli>>Instalação	5	17	Software>>Instalar	1,00	5,00
TOTAL DE UST's COSUP (2015-2016) (2 anos)					4.409,00
ESTIMATIVA PARA 3 ANOS					6.613,50

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

4.4 Conexão das categorias de chamados da CGETI/COINF atendidos em 2015/2016, com as categorias de chamados do novo catálogo de serviços

A seguir, enumeramos da tabela mostrada em 4.1 somente as categorias de chamados administrados pela coordenação CGETI/COINF. Os dados foram copiados de e-mail enviado em 20/04/2017 pela coordenadora da CGETI/COINF ao integrante técnico da contratação.

Ao lado de cada categoria, exibiremos:

- A quantidade de chamados abertos em 2015-2016;
- A categoria de chamado nova correspondente, conforme o Anexo I – Catálogo de Serviços;
- O respectivo peso da categoria nova, em UST's;
- O número total de UST's que serão consumidos se tais chamados de fato forem atendidos ao longo da execução contratual.

A seguir, a planilha da CGETI/COINF:

Catálogo de serviço vigente em 2015-2016		Catálogo de serviço Novo		UST TOTAL
Categorias	No. De Chamados	Categoria de Chamado	Qtde UST	
Banco de Dados>>	2	Banco de Dados>>Permissões	0,5	1
Banco de Dados>>Dúvidas / Sugestões	10	Banco de Dados>>Dúvidas / Sugestões	1,5	15
Banco de Dados>>Permissões	158	Banco de Dados>>Permissões	0,5	79
Banco de Dados>>Permissões>>none	5	Banco de Dados>>Permissões	0,5	2,5

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Basic Software>>Patch Approval	3	Não é COINF	-	
Gerência de Configuração>>Repositórios de GC>>Concessão / revogação de acessos	1	Gerência de Configuração>>Repositórios de GC>>Concessão / revogação de acessos	1,5	1,5
Gerência de Configuração>>Repositórios de GC>>Criação / exclusão	1	Gerência de Configuração>>Repositórios de GC>>Criação / exclusão	1,5	1,5
Gerência de Configuração>>Repositórios de GC>>Criação / exclusão de usuário	2	Gerência de Configuração>>Repositórios de GC>>Criação / exclusão de usuário	1	2
Sistemas da Susep>>	41	Sistemas da Susep>>Acesso / Permissão	1	41
Sistemas da Susep>>Acesso / Permissão	1909	Sistemas da Susep>>Acesso / Permissão	1	1909
Sistemas da Susep>>Acesso / Permissão>>none	27	Sistemas da Susep>>Acesso / Permissão	1	27
Sistemas da Susep>>Atualização de Dados	30	Sistemas da Susep>>Atualização de Dados	0,5	15
Sistemas da Susep>>Dúvidas	54	Sistemas da Susep>>Dúvidas	1	54
Sistemas da Susep>>Dúvidas>>none	1	Sistemas da Susep>>Dúvidas	1	1
Sistemas da Susep>>Extração de Dados	18	Sistemas da Susep>>Extração de Dados	0,5	9
Sistemas da Susep>>Manutenção Corretiva	23	Sistemas da Susep>>Manutenção Corretiva	0,5	11,5
Sistemas da Susep>>Manutenção Evolutiva / Adaptativa	10	Sistemas da Susep>>Manutenção Evolutiva / Adaptativa	0,5	5
Sistemas da Susep>>Novo Desenvolvimento	1	Sistemas da Susep>>Novo Desenvolvimento	0,5	0,5
Sistemas da Susep>>Publicação de conteúdo na intranet	373	Sistemas da Susep>>Publicação de conteúdo na intranet	1	373
Sistemas da Susep>>Publicação de conteúdo na intranet>>none	1	Sistemas da Susep>>Publicação de conteúdo na intranet	1	1
Sistemas da Susep>>Publicação de conteúdo no sítio da Susep	70	Sistemas da Susep>>Publicação de conteúdo no sítio da Susep	1	70
TOTAL DE UST's COINF (2015-2016) (2 anos)				2.619,50

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

ESTIMATIVA PARA 3 ANOS	3.929,25
-------------------------------	-----------------

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

4.5 Síntese da apuração das UST's de chamados históricos atendidos entre 2015 e 2016

Sintetizando os cálculos realizados nas três seções anteriores, pode-se avaliar em UST's os chamados atendidos, conforme o SCS, nos anos de 2015 e 2016, conforme a tabela abaixo:

Avaliação, em UST's dos chamados abertos em 2015 e 2016 e sua projeção para período de 3 anos	
Coordenação	Total UST's
CGETI/COSIS	3.659,00
CGETI/COSUP	6.613,50
CGETI/COINF	3.929,25
TOTAL	14.201,75

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

5. Estimativa do volume de UST's aplicadas às atividades de inserção (item 3.2)

Atividades de inserção são aquelas que serão executadas principalmente nos primeiros momentos da contratada no ambiente da Susep. Serão objeto de faturamento as atividades de criação de base de conhecimento relativo aos procedimentos que a contratada deverá adotar para efetivamente cumprir suas responsabilidades no atendimento aos chamados de suporte.

Conforme o Catálogo de Serviços (Anexo I), a criação de base de conhecimento para uma categoria de chamado é uma atividade que tem peso de 5 UST's (categoria 41, catálogo da COSUP).

Segundo o mesmo anexo, cada uma das coordenações tem o seguinte número de itens em seu catálogo de serviços do SCS:

Número de categorias de chamado por coordenação	
Coordenação	Categorias
CGETI/COSIS	32
CGETI/COSUP	41
CGETI/COINF	20
CGETI/COMEC	15
TOTAL	108

Criação de Base de Conhecimento	
Por Categoria (UST's)	TOTAL (UST's)
5	540
Categorias adicionais (10%)	54
TOTAL	594 UST's

Portanto, considerando que cada uma dessas categorias poderá ser objeto de criação de base de conhecimento mediante invocação de chamado ponderado em 5 UST', estima-se o total de UST's acima consumido nas atividades de inserção.

Ao longo da execução contratual, estimamos ainda o surgimento de 10% de novas categorias em relação ao catálogo existente, que deverão ser igualmente

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

submetidas à criação de base de conhecimento. Essa variação se deve à evolução do ambiente de TI da Susep e às alterações nas necessidades dos usuários em função dessas variações. (Estimamos que o mesmo percentual se observe em itens do catálogo que sejam desativados, mas esse evento não implica criação de base de conhecimento).

Portanto, para a fase de inserção, **594 UST's**.

6. Estimativa do volume de UST's aplicadas em chamados de suporte CGETI/COMEC (item 3.3)

Até esta data, a COMEC tem atuado no suporte a seus clientes internos e externos de forma paralela ao SCS, com auxílio de e-mails e telefone. Portanto, não há no SCS um registro histórico do volume de acionamentos recebidos pela coordenação que possa servir de base para estimar o volume de UST's a ser consumido ao longo da execução contratual.

Por esse motivo e excepcionalmente, o coordenador da CGETI/COMEC, baseado em sua experiência de anos no setor e nos registros internos da COMEC, propôs a previsão de consumo abaixo para as categorias de chamado referentes à sua coordenação:

#ID	Categorias de Chamados - COMEC			UST	Qtde Chamados/ano	Estimativa UST/ano
1	Envio de Dados	FIP	Prazo de entrega	0,5	72	36
2	Envio de Dados	FIP	Erro no programa/críticas	0,5	360	180
3	Envio de Dados	FIP	Estado da carga/recarga Protocolos	0,5	48	24
4	Envio de Dados	FIP	Problemas na Transmissão	0,5	40	20
5	Envio de Dados	FIP ESTATÍSTICO	Prazo de entrega	0,5	24	12
6	Envio de Dados	FIP ESTATÍSTICO	Erro no programa/críticas	0,5	60	30
7	Envio de Dados	FIP ESTATÍSTICO	Estado da carga/recarga	0,5	24	12

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

8	Envio de Dados	FIP ESTATÍSTICO	Problemas na Transmissão	0,5	24	12
9	Envio de Dados	Seguro Garantia	Problema na carga / envio	0,5	48	24
10	Consulta Informações	Seguro Garantia	Problemas com consulta à apólice pelo site SUSEP	0,5	24	12
11	Consulta Informações	SES	Prazo para divulgação de novo mês	0,5	20	10
12	Envio de Dados	Dados de prêmios e sinistros (Auto/Rural/Compreensivo/DPE M/tábua)	Prazo para divulgação do SCD	0,5	16	8
13	Envio de Dados	Dados de prêmios e sinistros (Auto/Rural/Compreensivo/DPE M/tábua)	Prazo para entrega dos dados	0,5	10	5
14	Envio de Dados	Dados para prêmios e sinistros (Auto/Rural/Compreensivo/DPE M/tábua)	Problemas na Transmissão	0,5	15	7,5
15	Envio de Dados	Dados de prêmios e sinistros (Auto/Rural/Compreensivo/DPE M/tábua)	Erros/críticas no programa/SCD	0,5	36	18
TOTAIS/ano					821	410,5
TOTAIS/ 3 anos					2.463	1.231,5

Portanto, para esta contratação de Helpdesk, estima-se que serão consumidos, em dois anos, **1.231,5 UST's** pelo atendimento a chamados da alçada da CGETI/COMEC.

As informações cima foram enviadas pelo coordenador da COMEC ao integrante técnico em e-mail de 31/05/2017.

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

7. Estimativa do volume de UST's aplicadas em novas categorias de chamado CGETI/COINF (item 3.4)

O novo catálogo de serviços da CGETI/COINF apresenta algumas categorias de chamados que inovam, não possuindo categoria correspondente no catálogo antigo. Dessa forma, não haverá no registro histórico de chamados atendidos dados que suportem a estimativa de consumo futuro para essas categorias novas.

Para essas categorias novas, a CGETI/COINF estimou o seu consumo anual conforme a tabela abaixo:

#ID	Novas Categorias de Chamados - COINF		UST	Qtde Chamados em 3 anos	Estimativa UST em 3 anos
1	Gerenciamento de Ambiente	Implantação de Sistemas	1	120	120
2	Gerenciamento de Ambiente	Avaliação e execução de scripts de banco de dados	2,5	38	95
3	Gerenciamento de Ambiente	Criação / Configuração de Job de banco de dados	1,5	38	57
4	Gerenciamento de Ambiente	Criação / Configuração de Job executável	1,5	23	34,5
5	Suporte ao Mercado	FIP/SAPIEMS	0,5	180	90
6	Suporte ao Mercado	Envio de Arquivos	0,5	45	22,5
TOTAIS				444	419

Portanto, para esta contratação de Helpdesk, estima-se que serão consumidos, em dois anos, **419 UST's** pelo atendimento a chamados de categoria nova da alçada da CGETI/COINF.

As informações cima foram enviadas pelo coordenador da COINF ao integrante técnico em e-mail de 20/04/2017.

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

8. Estimativa do volume de UST's aplicadas em novas categorias de chamado CGETI/COSUP (item 3.5)

Ao se elaborar o catálogo de serviços da CGETI/COSUP, foram concebidas atividades de TI repetitivas que serão delegadas à contratada. Tais atividades estão consignadas em categorias de chamado novas, que não encontram correspondência no histórico de chamados atendidos nos anos de 2015-2016.

Para tais categorias, o coordenador da CGETI/COSUP fixou o valor de cada uma em UST e estimou o número de acionamentos no período.

A tabela abaixo mostra as categorias e a estimativa de consumo de UST's:

#ID	Categorias novas de Chamados - COSUP		UST	Estim. Cham/ 3 anos	UST/ 3 anos
1	TI	Aplicar conformidade a notebooks	1,5	105	157,5
2	TI	Fazer Desfazimento em Computador	1	300	300
3	TI	Fazer desfazimento em notebook	1	45	45
4	TI	Desfazimento de outros equipamentos	0,5	150	75
5	TI	Suporte a Eventos	4,5	36	162
6	Landesk	Distribuir software	4,5	45	202,5
7	TI	Criar/Alterar formulário Sysaid	6,5	60	390
Total de UST em 3 anos					1332

Portanto, para esta contratação de Helpdesk, estima-se que serão consumidos, em dois anos, **1332 UST's** pelo atendimento a chamados de categoria nova da alçada da CGETI/COSUP.

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

As informações acima bem como as justificativas estão registradas na planilha que deu origem ao catálogo de serviços.

9. Fatores de ampliação do número de chamados registrados no SCS (item 3.6)

O volume de UST's apurado no item 4.5 tem um vício em relação à contratação de Helpdesk aqui proposta.

Na contratação, os chamados por suporte tratarão de uma única questão/serviço por usuário/equipamento por chamado. Na base histórica, contudo, não raro os usuários propunham, num só chamado, múltiplas questões, ou a mesma questão para múltiplos usuários ou diversas solicitações para a mesma estação de trabalho. Tais chamados, se estivessem sob o contrato, teriam seu atendimento precedido pelo necessário desmembramento para fosse mantida a relação de 1:1 entre chamado de suporte e questão/usuário/estação/serviço.

Por mais que os usuários tenham sido orientados a assim granular seus chamados, certo é que uma porção dos chamados tratavam de questões diversas reunidas num chamado único; e dada a escassez, na equipe de suporte da CGETI, de mão-de-obra e tempo para o devido desmembramento dos chamados, o atendimento era realizado normalmente, sem que se desmembrassem os chamados irregulares.

Dito isso, o integrante técnico estima que 10% dos chamados atendidos padeçam do problema de acúmulo de questões. E, na tentativa de compensar o erro de cálculo da estimativa de volume de UST, estima também que cada um desses chamados irregulares seriam potencialmente desmembrados em 3 outros chamados.

Considerando essas premissas, este tópico colabora com a seguinte parcela no cálculo da estimativa de volume de UST a ser contratado:

Memória de cálculo	UST
(i) Estimativa da base histórica (4.5)	14.201,75
(ii) 10% da estimativa em (i)	1.420,18
(iii) Tamanho correto da porção irregular: (ii)*3)	4.260,53
(iv) Ajuste à estimativa de volume: (iii)-(ii)	2.840,35

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Portanto, para se corrigir a situação levantada neste tópico, a estimativa de volume deverá ser acrescida de **2.840,35 UST's**.

10. Estimativa do volume de UST's aplicadas em atividades de transição do serviço à sucessora (item 3.7)

Um montante de UST's deverá ser reservado para as atividades de transição contratual. O serviço continuado de atendimento aos usuários deverá ser transparentemente prestado quando este contrato vier a termo e empresa sucessora assumir a execução.

Para que haja tal suavidade na sucessão da prestação, será preciso efetuar a transferência de conhecimento à nova empresa, nos moldes em que a contratada recebeu conhecimento da Susep quando da fase de sua inserção no ambiente da Susep.

Portanto, assim, como houve as atividades de inserção (item 5) também haverá atividades de transferência de conhecimento à empresa sucessora.

As principais atividades nessa fase estarão relacionadas à transferência, da empresa contratada para sua sucessora, de informações constantes da Base de Conhecimento do SCS. As transferências serão realizadas mediante proposição, no SCS, de chamados de TI que comandem tais atividades, para cada uma das categorias de chamado do catálogo de serviços vigente à época.

Conforme o Catálogo de Serviços (Anexo I), a transferência de conhecimento sobre uma categoria de chamado para a empresa sucessora é uma atividade que tem peso de 2 UST's (categoria 45, catálogo da COSUP).

Segundo o mesmo anexo, cada uma das coordenações tem o seguinte número de itens em seu catálogo de serviços do SCS:

Número de categorias de chamado por coordenação	
Coordenação	Categorias
CGETI/COSIS	32
CGETI/COSUP	41
CGETI/COINF	20
CGETI/COMEC	15
TOTAL	108

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

Atividades de transferência à sucessora	
Por Categoria (UST's)	TOTAL (UST's)
2	216

Portanto, considerando que cada uma dessas categorias poderá ser objeto de transferência de conhecimento mediante invocação de chamado ponderado em 2 UST', estima-se o total de **216 UST's** consumidas nessas atividades.

11. Estimativa do volume de UST's aplicadas em demandas (projetos) (item 3.8)

Além de atendimento a chamados de suporte, esta contratação também cobre a execução de demandas (projetos) a serem executados sobre a infraestrutura de TI.

Embora alguns projetos sejam conhecidos *a priori*, no horizonte do prazo do contrato há mais incertezas do que conhecimento sobre o que será solicitado como demanda à contratada.

Sendo assim, a Equipe de Planejamento da Contratação limitou o volume de UST's disponíveis para a execução todas as demandas (projetos) do contrato em **10% do volume de UST's dedicado ao atendimento a chamados de suporte.**

12. Cálculo final da Estimativa de Volume Máximo de UST

Aqui, sintetizamos todos os cálculos e argumentos expressos neste documento:

Fonte da Estimativa	Item neste doc.	Volume de UST's
1) Chamados de usuários registrados no SCS (Sistema de Central de Serviços) durante os anos de 2015 e 2016	4.5	14.201,75
2) Os procedimentos necessários à inserção da contratada no ambiente de TI da Susep	5	594,00

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

3) As estimativas de chamados da CGETI/COMEC (Coordenação de Metodologias, Processos e Contratos) que podem ser invocados durante a execução contratual	6	1.231,50
4) As estimativas de chamados de novas categorias da CGETI/COINF (Coordenação de Sistemas Internos) que poderão ser atendidos durante a execução contratual	7	419,00
5) As estimativas de chamados de novas categorias da CGETI/COSUP (Coordenação de Suporte Operacional de TI) que poderão ser atendidos durante a execução contratual	8	1332,00
6) Considerações da equipe de planejamento sobre circunstâncias que podem elevar o número de chamados durante a execução contratual	9	2.840,35
7) Os procedimentos necessários à transição dos serviços à sucessora da contratada	10	216,00
SUBTOTAL		20.834,60
8) As demandas (projetos) que poderão ser propostos à contratada durante a execução contratual	11	2.083,46
TOTAL		22.918,06

Portanto, serão contratadas 22.918,06 UST's, a serem aplicadas em atendimento a chamados de suporte e na execução de demandas, conforme a tabela final abaixo:

UST's aplicadas no atendimento a chamados de suporte	20.835
UST's aplicadas na execução de demandas (projetos)	2.083
VOLUME TOTAL DE UST's A SEREM CONTRATADAS	22.918

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: Helpdesk

Processo: 15414.608644/2017-11

13. Cálculo da Estimativa de Volume Mínimo de UST

A Equipe de Planejamento fixou que o mínimo de UST's que podem ser consumidas pelo contrato é 50% do primeiro fator considerado no item 12, correspondentes aos chamados de usuários registrados no SCS (Sistema de Central de Serviços) durante os anos de 2015 e 2016, projetados para 3 anos. Como esse total é de 14.201,75 UST's, o mínimo a ser consumido pelo contrato será de **7.100 UST's**, considerando-se o período de 3 anos.

Rio de Janeiro, 05 de maio de 2.017.

Assinaturas
Responsáveis pelo provimento de informações das coordenações da CGETI:
Pela CGETI/COSIS, seu coordenador Paulo Roberto Schenckel de Carvalho _____
Pela CGETI/COINF, sua coordenadora Carla Dila Lessa Mendes _____
Pela CGETI/COMEC, seu coordenador Daniel da Silva Duarte _____
Pela CGETI/COSUP, seu coordenador Leandro Martins das Neves _____
Responsável pela aglutinação de todos os dados e redação deste documento:

Anexo 15 - Estimativa de Volume

Projeto: *Helpdesk*

Processo: 15414.608644/2017-11

Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, servidor **Leandro Martins das Neves**
