

CATÁLOGO DE SERVIÇOS



Consultores Associados de Organizações e Informática, Lda

ÍNDICE

ÍNDICE	2
HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	2
1 INTRODUÇÃO	3
2 A CASO	4
2.1 Apresentação	4
2.2 Visão, Missão e Valores	4
3 SERVIÇOS DE TI	5
3.1 Introdução	5
3.2 Definições	5
3.3 Suporte e Manutenção	9
3.4 Assistência Técnica	11
3.5 Formação	13
3.6 Pontos de Contacto	14
3.7 Informação Comercial / Contratual	15

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Edição	Descrição
15.04.13	01	Emissão do documento
25.06.13	02	Remoção do capítulo 3; clarificação dos canais de comunicação com o cliente; definição de alterações e de entregas de emergência e urgentes; definição de políticas de entregas; definição de reclamação; introdução das tabelas de definição de impacto e urgência subjacentes à classificação de prioridades dos incidentes; alteração do ponto 4.5.1 do serviço Formação
31.10.13	03	Cap. 3.2.1 - correção do tempo de resolução de incidentes de prioridade a planear (de 6 meses de calendário para 160 h); cap. 3.2.7 - revisão da definição / âmbito de reclamação; cap. 3.4.1 e 3.5.1 - explicitação dos componentes de serviço relativos a assistência técnica e formação; cap. 3.3.3 e 3.4.3 - revisão do valor de disponibilidade do serviço
08.01.16	04	Introdução do cap. 3.6.4 - Capacidade dos meios de suporte
19.12.17	05	Revisão da tabela de preços (custo hora-técnico) constante do cap. 3.7.2
18.05.18	06	Correção de lapso no cap. 3.2.2
03.10.22	07	Alteração do horário de atendimento telefónico do Help Desk (cap. 3.3.3 e 3.4.3). Alteração da definição de Horas de suporte (telefone) (cap.3.2.1)
02.01.23	08	Alteração das tabelas de preços (cap. 3.7.2)
28.04.23	09	Alteração dos componentes e funcionalidades do serviço de SM (cap. 3.3.1)

ELABORADO: COA, JBA

APROVADO: JMC

1 INTRODUÇÃO

O presente documento tem como objetivos definir e caracterizar os serviços de tecnologias de informação (serviços de TI) oferecidos pela CASO, assim como, os níveis de serviço standard assumidos para com os seus Clientes / Parceiros.

Deste modo, o Catálogo de Serviços de TI da CASO constitui-se como o documento de referência no estabelecimento de Acordos de Nível de Serviço (SLA) específicos com os Clientes / Parceiros.

Para monitorizar o desempenho da CASO estão definidos e documentados, para cada serviço de TI oferecido, o nível de serviço assumido na sua prestação e os respetivos relatórios de monitorização.

Como parte do Acordo de Nível de Serviço (SLA) com cada Cliente, pode ser acordado entre a CASO e o Cliente níveis de serviço específicos (que se sobrepõem aos níveis standard contidos neste documento), assim como, relatórios de monitorização de desempenho complementares.

A CASO compromete-se, desde que económica e financeiramente viável, a assegurar os recursos necessários para cumprir com os SLA's contratados.

ELABORADO: COA, JBA

APROVADO: JMC

2 A CASO

2.1 APRESENTAÇÃO

A CASO é uma empresa de consultadoria e fornecimento de serviços, fundada em 1983, com sede em Braga e atuação a nível nacional.

2.2 VISÃO, MISSÃO E VALORES

Visão

Ser reconhecida pela oferta de respostas inovadoras, com eficaz relação custo - benefício e contributo positivo para a competitividade dos mercados alvo.

Missão

Oferecer produtos e serviços inovadores e competitivos orientados a nichos de mercado de elevada especificidade e que exijam a incorporação de conhecimento multidisciplinar.

Valores

São assumidos como **valores-chave**:

a **competência** dos recursos humanos, que passa pela adequação do respetivo perfil às funções a desempenhar, pela aposta na formação continua e por um elevado nível motivacional, num ambiente necessariamente de rigor e profissionalismo;

o acesso permanente às adequadas fontes e meios de **informação**;

a implementação de práticas organizacionais potenciadoras de uma cultura de **rigor** e **profissionalismo**, num ambiente de trabalho motivador e catalisador das capacidades individuais;

a **ligação** participativa ao **meio envolvente**.

3 SERVIÇOS DE TI DA CASO

3.1 INTRODUÇÃO

Os serviços de TI prestados pela CASO nos produtos de software que desenvolve e comercializa são os seguintes:

- **Suporte e Manutenção**
- **Assistência Técnica**
- **Formação**

3.2 DEFINIÇÕES

3.2.1 Definições de Nível de Serviço

A descrição de cada um dos serviços inclui níveis de qualidade e performance a que a CASO se compromete. As definições dos termos utilizados na descrição dos serviços são incluídas de seguida:

Termo	Descritivo	Unidade de medida
Horas de suporte (telefone)	Janela temporal durante o qual o serviço dispõe de suporte ativo.	Janela temporal (dias e horas)
Horas de serviço (suporte web / e-mail)	Janela temporal durante a qual o serviço está disponível para ser utilizado.	Janela temporal (dias e horas)
Janela de manutenção	Janela temporal durante a qual estão previstas intervenções regulares de manutenção.	Janela temporal (dias e horas)
Disponibilidade	Percentagem de uptime ¹ real do serviço comparado com o uptime ¹ garantido (Horas de serviço - Janela de manutenção). A disponibilidade é calculada como: (uptime real durante as horas de serviço - janela de manutenção) dividido pelo (total de horas de serviço - janelas de manutenção)	Percentagem
Fiabilidade	O tempo médio em que o serviço está disponível entre interrupções. MTBF (Mean Time Between Failure) ² também conhecido por MTBSI (Mean Time Between Service Interruptions).	Horas
Tempo para correção / resolução	Número de horas de suporte desde a receção / análise (telefone) ou validação (correio eletrónico, suporte web) pelo Help Desk da comunicação do Cliente da interrupção do serviço até que a solução definitiva ou uma solução temporária seja disponibilizada. No caso da solicitação ter sido colocada via correio eletrónico ou suporte web a respetiva validação é obrigatoriamente assegurada pelo Suporte Caso nas 8 horas de trabalho úteis seguintes.	Horas/minutos de suporte (tempo médio de correção) Percentagem (com o tempo de correção fixado)
Tempo de 1ª resposta	Número de horas de suporte desde a receção / análise (telefone) ou validação (correio eletrónico, suporte web) pelo Help Desk da interrupção do serviço até ao primeiro contacto do suporte técnico da CASO, nos casos em que é feito o encaminhamento pelo suporte de primeira linha. No caso da solicitação ter sido colocada via correio eletrónico ou suporte web a respetiva validação é obrigatoriamente assegurada pelo Suporte da Caso nas 8 horas de trabalho úteis seguintes.	Horas/minutos de suporte (tempo médio de 1ª resposta) Percentagem (com o tempo de 1ª resposta fixado)
Resolução no primeiro contacto	Percentagem de solicitações reportadas ao Help Desk que são resolvidas logo no primeiro contacto com o utilizador.	Percentagem (do total de solicitações)

ELABORADO: COA, JBA

APROVADO: JMC

Tempo médio para entrega	Número de horas/dias de serviço entre a requisição ao Help Desk da iniciação de um serviço e a entrega real do serviço ao cliente.	Dias/horas de suporte (tempo médio de entrega do serviço)
Tempo médio para encerramento	Número de horas/dias de serviço entre o pedido de encerramento de um serviço ou instância de um serviço ao Help Desk e o real encerramento do serviço.	Dias/horas de suporte (tempo médio de encerramento do serviço)

¹Uptime

Foi utilizado o termo inglês para uma melhor compreensão. Uptime é considerado como tempo de atividade, é a quantidade de tempo que um sistema ou serviço se encontra em pleno funcionamento sem interrupção. Aqui é considerado o oposto ao termo "tempo de paragem".

²MTBF (Mean Time Between Failures)

MTBF é definido como o período médio entre falhas, é um valor atribuído a um determinado dispositivo ou sistema para descrever a sua fiabilidade. Este valor atribuído indica quando poderá ocorrer uma falha no aparelho em questão. Quanto maior for este índice, maior será a confiabilidade no equipamento e, conseqüentemente, a manutenção será avaliada em questões de eficiência.

3.2.2 Definições de Resposta a Incidentes

O Help Desk é o ponto de contacto da CASO para registo de quebras do serviço contratado. Neste âmbito, estão definidas prioridades para a resolução das quebras de serviço, baseado no impacto e urgência.

Impacto

A atribuição do impacto é realizada avaliando a severidade do incidente sobre os serviços afetados. Neste sentido, identificam-se três níveis de impacto:

1. **Alto:** corte do serviço, com uma perda total de funcionalidades ou uma degradação extrema; anomalia com implicações legais ou económicas;
2. **Médio:** degradação de grande parte das funcionalidades do serviço; o número e importância dos utilizadores afetados são significativos face ao universo global de utilizadores;
3. **Baixo:** degradação do serviço, com perda de algumas funcionalidades não essenciais, pequenos cortes esporádicos ou diminuição do seu desempenho; o número e importância dos utilizadores afetados não são significativos face ao universo global de utilizadores.

Urgência

A atribuição da urgência é realizada através da avaliação da criticidade dos serviços afetados, e portanto, através do tempo de resolução disponível segundo os objetivos de nível de serviço. Neste sentido, identificam-se três níveis de urgência:

1. **Alta:** o serviço ou domínio técnico afetado é crítico para a atividade e/ou cliente e está associado a uma categoria de importância alta; não é possível diferir a resolução do incidente;
2. **Média:** o serviço ou domínio técnico afetado é de criticidade média para a atividade e/ou cliente e está associado a uma categoria normal; é possível diferir a resolução do incidente.
3. **Baixa:** o serviço ou domínio técnico afetado é de criticidade baixa para a atividade e/ou cliente e está associado a uma categoria menor; é possível diferir a resolução do incidente.

Tabela de Prioridades

Impacto \ Urgência	Alto	Médio	Baixo
Alta	Crítica	Alta	Média
Média	Alta	Média	Baixa
Baixa	Média	Baixa	A Planear

Os tempos de resposta apresentados de seguida aplicam-se ao serviço de Suporte e Manutenção fornecido pela CASO.

Tabela 3.1 - Tempos de resposta e de resolução de incidentes

Código de prioridade	Tempo máximo de resposta	Tempo máximo de resolução
Crítica*	1 hora de trabalho	8 horas de trabalho ou o acordado com o cliente
Alta	2 horas de trabalho	16 horas de trabalho ou o acordado com o cliente
Média	4 horas de trabalho	24 horas de trabalho ou o acordado com o cliente
Baixa	8 horas de trabalho	96 horas de trabalho ou o acordado com o cliente
A planear	24 horas de trabalho	160 horas ou o acordado com o cliente

* estes incidentes são classificados como críticos / graves, sendo tratados internamente de acordo com um procedimento específico de escalamento e resolução.

3.2.3 Definições de Resposta a Pedidos de Serviço

O Help Desk da CASO é o ponto de contacto da CASO para registo de pedidos de serviço. Os tempos de resposta assumidos pela CASO são apresentados na tabela seguinte.

Tabela 3.2 - Tempos de resposta e de resolução de pedidos de serviço

Tipo de Pedido de Serviço	Descrição	Tempo máximo de resposta	Tempo máximo de resolução
Resposta / resolução pelo Help Desk (suporte telefone ou e-mail)	Esclarecimentos ou pedidos de informação pontuais sobre o funcionamento da aplicação, solicitação de manuais da aplicação	Não aplicável	Imediato / acordado com o cliente
Sem resolução imediata - carece de intervenção técnico-comercial	Instalação, reinstalações, upgrades de aplicações Formação Novas funcionalidades	8 horas de trabalho ou o acordado com o cliente	acordado com o cliente

3.2.4 Definições de Disponibilidade

Um serviço é considerado disponível quando funciona de acordo com o Acordo de Nível de Serviço (SLA) ou com a descrição do Serviço apresentada neste documento e os meios para acesso ao mesmo estão ativos.

3.2.5 Política de Entregas e de Colocação em Produção de Alterações

Todas as entregas ou entradas em produção de alterações que possam afetar a disponibilidade do serviço ou necessitem paragem de produção são acordadas e programadas com o cliente.

ELABORADO: COA, JBA

APROVADO: JMC

3.2.6 Alterações e Entregas de Emergência e Urgentes

Quando necessárias correções de emergência ou urgentes devido a incidentes de prioridade crítica ou altas nos serviços, são realizadas alterações de emergência ou urgentes. Todas as alterações de emergência / urgentes (que impliquem ou não entregas de emergência / urgentes), obedecem também à política de entregas e de colocação em produção.

3.2.7 Reclamações

Uma reclamação consiste na manifestação da insatisfação com o serviço prestado pela CASO relativamente aos níveis de serviço acordados.

As reclamações devem ser remetidas para a CASO através dos pontos de contacto definidos no ponto 3.6.3.

ELABORADO: COA, JBA

APROVADO: JMC

3.3 SUPORTE E MANUTENÇÃO

A CASO disponibiliza aos Clientes o serviço de suporte e manutenção dos produtos de software comercializados (apresentados no capítulo 3).

3.3.1 Componentes e funcionalidades do serviço

- O suporte é realizado das formas seguintes:
 - ✓ suporte telefónico através de uma linha de apoio para prestação de informações de auxílio, para esclarecimentos e apoio na resolução de situações pontuais;
 - ✓ suporte por correio eletrónico para prestação de informações de auxílio, esclarecimentos e apoio;
 - ✓ suporte online para apoio através do site de suporte CASO.
- Atualizações automáticas e regulares, com um impacto mínimo para o cliente, aos produtos contratados. São incluídas:
 - ✓ Correções a problemas detetados;
 - ✓ Novas versões sempre que disponíveis.
- Reposição do software aplicacional contratado e respetivos dados por avaria ou deficiência do suporte hardware e/ou software de base, a partir das últimas cópias de segurança, sendo a gestão destas da responsabilidade do cliente.

3.3.2 Requisitos de utilização do serviço

- O Cliente tem de possuir um produto CASO e um contrato de suporte e manutenção válido.
- Para uma melhor utilização do serviço, aconselha-se a disponibilidade de uma ligação à internet.

3.3.3 Níveis de serviço

Descrição do nível de serviço	Nível	Notas
Horas de suporte (telefone)	Segunda a sexta das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00	Exceto feriados
Horas de serviço (suporte web, e-mail)	24 h x 7 dias / semana	
Tempo de resolução	Depende da prioridade do incidente / pedido de serviço	Ver tabelas de tempos de resposta / resolução de incidentes e pedidos de serviço 3.1 e 3.2
Tempo de 1ª resposta	Depende da prioridade do incidente / pedido de serviço	Ver tabelas de tempos de 1ª resposta / resolução de incidentes e pedidos de serviço 3.1 e 3.2
Disponibilidade do serviço	99% de disponibilidade (de cada um dos meios para aceder ao serviço)	

ELABORADO: COA, JBA

APROVADO: JMC

3.3.4 Monitorização

Descrição do nível de serviço	Relatórios de serviço	Frequência
Tempo de 1ª resposta	Tempo médio de 1ª resposta. Percentagem de cumprimento face ao tempo alvo. (Relatórios por tipo de ocorrência, incidente / pedido de serviço, e por categoria de prioridade)	Mensal
Tempo de resolução	Tempo médio de resolução. Percentagem de cumprimento face ao tempo alvo. (Relatórios por tipo de solicitação, incidente / pedido de serviço, e por categoria de prioridade)	Mensal
Resolução no primeiro contacto	Percentagem de incidentes / pedidos de serviço resolvidos no primeiro contacto.	Mensal

*ELABORADO: COA, JBA**APROVADO: JMC*

3.4 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A CASO disponibiliza aos Clientes o serviço de assistência técnica, desde que este seja aplicável ao produto de software em causa.

3.4.1 Componentes e funcionalidades do serviço

- O serviço de assistência técnica é realizado através dos meios seguintes:
 - ✓ telefónico através de uma linha de apoio (requisição e prestação do serviço);
 - ✓ correio eletrónico (requisição e prestação do serviço);
 - ✓ suporte online através do site de suporte CASO (requisição do serviço);
 - ✓ acesso remoto (prestação do serviço);
 - ✓ presencial (prestação do serviço).
- Recuperação de ficheiros de dados, sempre que possível, devido à degradação dos mesmos por:
 - ✓ Manipulação indevida - operações executadas sobre os ficheiros fora do contexto das aplicações (por exemplo, via comandos do sistema operativo, editores, etc.);
 - ✓ Limitações / deficiente gestão do espaço em disco - limitações da configuração do sistema onde as aplicações foram instaladas e/ou deficiente gestão do espaço em disco devido a outras utilizações do sistema;
 - ✓ Não obediência aos procedimentos de obtenção de cópias de segurança;
 - ✓ Quebra do sistema lógico de segurança (sistema de controlo de acessos) - acesso fraudulento por utilizadores não reconhecidos do sistema;
 - ✓ Tentativas de violação de "copyright";
 - ✓ Falhas de segurança física - por deficiente ou inexistente equipamento de segurança física; por deficiente funcionamento do próprio equipamento informático.
- Necessidades de modificar a funcionalidade das aplicações por:
 - ✓ Necessidade de possuir mais operações disponíveis;
 - ✓ Alterações à funcionalidade das operações existentes;
 - ✓ Alterações de écrans de entrada de dados e "outputs";
 - ✓ Redimensionamento de estruturas de dados;
 - ✓ Outras necessidades definidas pelo cliente.
- Reinstalação das aplicações em novo sistema (configuração), mas com o mesmo sistema operativo: necessidade de migração de programas e dados para outra máquina com outras dimensões, mas do mesmo sistema operativo, implicando mesmo assim alterações de parâmetros de instalação.
- Condições excecionais de funcionamento do sistema: procura de solução e acompanhamento em situações de exceção de utilização das aplicações.
- Elaboração de pareceres técnicos no domínio da informática, quando expressamente solicitados.
- As horas-técnico despendidas no âmbito do presente contrato serão reportadas ao cliente através de relatórios com uma periodicidade mensal.

ELABORADO: COA, JBA

APROVADO: JMC

3.4.2 Requisitos de utilização do serviço

- O Cliente tem de possuir um produto CASO, um contrato de suporte e manutenção válido e um contrato de assistência técnica válido.

3.4.3 Níveis de serviço

Descrição do nível de serviço	Nível	Notas
Horas de suporte	Segunda a sexta das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00	Exceto feriados
Horas de serviço (suporte web, e-mail)	24 h x 7 dias / semana	
Tempo de 1ª resposta	Depende da prioridade do pedido de serviço	Ver tabelas de tempos de resposta / resolução de pedidos de serviço
Tempo de resolução	Depende da prioridade do pedido de serviço	Ver tabelas de tempos de resposta / resolução de pedidos de serviço
Disponibilidade do serviço	99% de disponibilidade (de cada um dos meios para aceder ao serviço)	

3.4.4 Monitorização

Descrição do nível de serviço	Relatórios de serviço	Frequência
Tempo de 1ª resposta	Tempo médio de resposta. Percentagem de cumprimento face ao tempo alvo. (Relatórios por tipo de ocorrência, incidente / pedido de serviço, e por categoria de prioridade)	Mensal
Tempo de resolução	Tempo médio de resolução. Percentagem de cumprimento face ao tempo alvo. (Relatórios por tipo de solicitação, incidente / pedido de serviço, e por categoria de prioridade)	Mensal

ELABORADO: COA, JBA

APROVADO: JMC

3.5 FORMAÇÃO

A CASO disponibiliza aos Clientes o serviço de formação nos produtos de software comercializados, desde que esta seja aplicável ao aplicativo em causa.

3.5.1 Componentes e funcionalidades do serviço

- O serviço de formação é realizado através dos meios seguintes:
 - ✓ telefónico através de uma linha de apoio (requisição e prestação do serviço);
 - ✓ correio eletrónico (requisição do serviço);
 - ✓ suporte online através do site de suporte CASO (requisição do serviço);
 - ✓ acesso remoto (prestação do serviço);
 - ✓ presencial (prestação do serviço).
- Tipologia de formação:
 - ✓ formação de utilização standard ou à medida do cliente (para informação adicional, consultar o Help Desk);

3.5.2 Requisitos de utilização do serviço

Não aplicável.

3.5.3 Níveis de serviço

Descrição do nível de serviço	Nível	Notas
Tempo de 1ª resposta	Depende da prioridade do pedido de serviço	Ver tabelas de tempos de resposta / resolução de pedidos de serviço

3.5.4 Monitorização

Descrição do nível de serviço	Relatórios de serviço	Frequência
Tempo de 1ª resposta	Tempo médio de resposta. Percentagem de cumprimento face ao tempo alvo. (Relatórios por tipo de ocorrência, incidente / pedido de serviço, e por categoria de prioridade)	Mensal
Índice de Satisfação da Formação (ISF)	Avaliação da Formação (Relatório por ação de formação)	Cada ação de formação

ELABORADO: COA, JBA

APROVADO: JMC

3.6 PONTOS DE CONTACTO

3.6.1 Como obter suporte

Para comunicação de incidentes, para solicitação de pedidos de serviço, para esclarecimentos / informações adicionais, contactar o Help Desk da CASO:

suporte Web: <http://www.caso.pt/contactos/suporte>
correio eletrónico: suporte@caso.pt
telefone: 253309740

No sentido de tornar mais eficiente o tratamento do seu assunto, agradecemos que indique, em qualquer pedido de informação, o número de registo de contacto atribuído.

3.6.2 Como requisitar, alterar ou cancelar serviços

Todos os serviços mencionados neste Catálogo podem ser requisitados, modificados ou cancelados através do Help Desk da CASO:

suporte Web: <http://www.caso.pt/contactos/suporte>
correio eletrónico: suporte@caso.pt
telefone: 253309740

Para questões específicas relacionadas com o seu Acordo de Nível de Serviço contactar o seu Gestor de Cliente.

3.6.3 Como reclamar

Para apresentação de reclamações relacionadas com o serviço prestado, contactar o seu Gestor de Cliente ou o Help Desk da CASO:

suporte Web: <http://www.caso.pt/contactos/suporte>
correio eletrónico: suporte@caso.pt
telefone: 253309740

No sentido de tornar mais eficiente o tratamento do seu assunto, agradecemos que indique, em qualquer pedido de informação, o número de registo de contacto atribuído.

3.6.4 Capacidade dos meios de suporte

A CASO garante os meios e os recursos necessários para cumprir com os SLA's contratados.

3.7 INFORMAÇÃO COMERCIAL / CONTRATUAL

3.7.1 Suporte / Manutenção

Os termos e os níveis de serviço específicos, assim como, os custos associados ao serviço de Suporte e Manutenção acordados com os Clientes são formalizados no respetivo Acordo de Nível de Serviço.

3.7.2 Assistência Técnica e Formação

Os termos e os níveis de serviço específicos, assim como, os custos e condições de pagamento associados ao serviço de Assistência Técnica acordados com os Clientes são formalizados no respetivo Acordo de Nível de Serviço.

A **Tabela de Preços** standard associada aos serviços Assistência Técnica e Formação é a seguinte:

1. Custo hora-técnico

Perfil Técnico	Hora	Dia
Chefe de Projeto	100,00	600,00
Técnico Sénior A	90,00	540,00
Técnico Sénior B	70,00	420,00
Técnico Júnior	55,00	330,00
Formador	70,00	420,00

Nota: aos valores apresentados acresce o IVA à taxa legal em vigor.

2. Despesas com deslocações, alimentação e estadas

Deslocações	0,40 €/km
Alimentação	Valores reais (máx 20,00 €/refeição)
Estadas	Valores reais (máx 90,00 €/noite)

Nota: aos valores apresentados acresce o IVA à taxa legal em vigor.

3. Os pedidos de Assistência Técnica só são considerados válidos após a confirmação pelo Cliente por qualquer meio escrito: fax, e-mail, carta, etc..

ELABORADO: COA, JBA

APROVADO: JMC