

1. ANEXO 15 DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMOS E DEFINIÇÕES

1.1. No âmbito deste termo de referência, consideram-se as seguintes definições:

TERMOS E SIGLAS	DESCRIÇÕES
CIMO	Centro Integrado de Monitoração e Operação. Equipe destinada a realizar o monitoramento e gestão dos eventos de TIC, bem como das solicitações de usuários, através de softwares e procedimentos operacionais específicos. A equipe atua de forma preventiva, proativa e reativa com o objetivo de restabelecer a operação normal dos sistemas, aplicações, aplicativos e serviços mantidos pela PRODABEL o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas com os ativos de TIC.
Acordo de Nível de Serviço (ANS) ou Service Level Agreement (SLA)	Acordo firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA sobre as expectativas da prestação do serviço, prevendo-se índices mínimos de desempenho e a aplicação de penalidades caso não sejam atingidas.
Acordo de Nível Operacional	Operational Level Agreement (OLA) - acordo entre as áreas internas da PRODABEL.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	Em português pode ser traduzido por Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e tem por principal objetivo a melhoria da qualidade dos serviços de tecnologia da informação de uma empresa, por meio de uma gestão com foco no cliente.
SDM	Ferramenta Computer Associates em uso no ambiente computacional da Contratante, que faz a mecanização do gerenciamento de serviços de TI, integrando as disciplinas preconizadas na ITIL.
ZABBIX	Ferramenta de software, de código aberto, em uso no ambiente computacional da Contratante para monitorar a disponibilidade, experiência de usuário e qualidade de serviços, bem como ativos de redes, servidores, dentre outros equipamentos de TIC. A ferramenta ZABBIX funciona integrada ao SDM (Service Desk Manager).
CMDB	Configuration Management Database, é um banco de dados que contém todas as informações relevantes sobre os componentes do sistema de informação utilizado em serviços de TI de uma organização e as relações entre esses componentes;
Item de Configuração – IC	Qualquer ativo gerenciado que contribui para a entrega de um serviço de TIC;
Contrato de Apoio	Contratos entre a CONTRATANTE e fornecedores para fornecimento de produtos e/ou serviços que são necessários para a execução de um serviço de TIC.
Disponibilidade	É um aspecto crítico da garantia do serviço, e seu propósito é garantir que o nível de disponibilidade entregue em todos os serviços de TIC atende de maneira eficaz às necessidades de disponibilidade e/ou metas de nível de serviço acordadas.

Ambiente de Alta Disponibilidade	Ambiente resistente a falhas de hardware, software ou de quaisquer outros componentes de infraestrutura, cujo objetivo é manter os serviços disponibilizados no maior tempo possível, mesmo que aconteça falha parcial nos Itens de Configuração que compõem o ambiente.
Ticket	Registro no SDM de uma solicitação de serviço, um incidente ou um problema. Ao abrir um ticket, é gerado um número de atendimento, deixando registrado os detalhes, históricos, data de solicitação e de solução do ticket e demais informações, internas ou não, sobre o que foi feito para resolvê-lo e o nível da satisfação do atendimento técnico e do cliente.
Incidente	Qualquer evento que não faz parte do funcionamento normal de um serviço de TIC e que causa, ou pode causar, a sua interrupção, redução da qualidade ou perda da sua integridade.
Problema	Incidentes cuja causa raiz não é conhecida e precisa ser investigada e solucionada.
Solicitação de serviço	É um tipo de ticket em que há solicitação de atendimento; deve ser planejada, organizada, monitorada, executada, controlada, finalizada ou cancelada seguindo processos ITIL. Pode ser uma requisição de um usuário por informações, ou por uma mudança padrão, ou por acesso a um serviço de TIC.
Mudança	Qualquer ação no ambiente de TIC que modifica um ou mais atributos de um IC;
Serviços de Missão Crítica	São serviços vitais para o negócio da CONTRATANTE que não podem sofrer qualquer tipo de interrupção e devem ter sua disponibilidade em regime de 24x7x365.
PBH	Prefeitura Municipal de Belo Horizonte.
RMI	Infraestrutura de comunicação de dados mantida e gerenciada pela CONTRATANTE; A RMI contempla todos os órgãos da PBH, sendo escolas, unidades de saúde, órgãos administrativos, centros de inclusão digital, entre outros, que recebem as informações produzidas pela administração e o acesso a internet
Infraestrutura On-premise	Infraestrutura de TIC local (data center) nas instalações da CONTRATANTE.
Infraestrutura em Nuvem Pública	É uma infraestrutura de nuvem que está disponível para uso público e que reside nas instalações do provedor. Pode ser da própria organização ou operada por terceiros, ou uma combinação. A infraestrutura física é compartilhada. No entanto, há uma separação lógica por cliente.
SAN	Rede de área de armazenamento (em inglês Storage Area Network);
Servidor Bare metal	É um servidor físico dedicado a um determinado serviço ou função em que o sistema operacional é instalado diretamente no hardware, em vez de uma camada de sistema hospedando diversas VMs, como é realizado em ambientes virtualizados.
CAM	Comitê de Avaliação de Mudanças – comitê permanente que, quando convocado, tem por objetivo avaliar, priorizar, ratificar, reclassificar, aprovar ou reprovar as mudanças tipificadas como normal, emergencial, urgente, padrão e inconforme.
Gerente de Relacionamento	Ponto focal de relacionamento entre a Prodabel e o nível estratégico da PBH em relação às demandas de projetos e serviços de TIC.

RDM	Requisição de Mudança.
Evidências	Documentos, tais como impressões de telas, relatórios e outros que podem comprovar uma situação.
Grupo Solucionador	Grupo(s) formado(s) por especialistas em diversas áreas de TI, responsáveis pela resolução dos tickets do SDM e execução das tarefas de mudança.
Janela de Mudança	Período de tempo acordado em um SLA em que a mudança poderá ser implantada com impacto esperado e autorizado nos serviços de TIC envolvidos.
Mudança inconforme	Toda mudança implantada na RMI que não está em conformidade com a instrução normativa ou por mudanças não registradas pelos executores.
Mudança Normal	Mudança planejada necessária para atendimento de solicitações de serviços, resolução de Incidentes ou de problemas que não geraram paralisação e/ou degradação em serviços de missão crítica da PRODABEL/PBH.
Mudança Padrão	Mudança que ao longo do tempo se caracteriza como repetitiva, com ações idênticas e baixo risco; essas mudanças se tornam padrão a partir da classificação feita pela PRODABEL com base no histórico de mudanças normais demandadas.
Mudança Urgente	Mudança necessária para atendimento de demandas urgentes, não oriundas de um incidente, mas com alto impacto para o negócio ou imagem da PBH. É uma mudança excepcional que, diante da impossibilidade de abertura prévia da solicitação e cumprimento dos prazos normais, precisa ser executada com urgência.
Mudança Extraordinária	É uma mudança Normal, de acordo com a classificação ITIL, mas que, para os fins de parametrização dos serviços deste documento, é considerada como uma mudança de maior complexidade, que apresenta riscos desconhecidos e segue procedimentos ou instruções de trabalho não padronizados, exigindo, tanto da PRODABEL/PBH quanto da CONTRATADA, esforço de planejamento e emprego de recursos de forma não prevista neste documento.
Tarefas do Gerenciamento de Mudanças	Sequência de passos a serem seguidos na implantação da mudança, categorizados em tarefas de mudança, de teste, de retorno, de monitoramento e de comunicação.
Servidores Físicos em Hospedagem Solução (collocation EXTERNOS)	Equipamentos de terceiros cuja responsabilidade do Data Center é a manutenção do ponto elétrico e lógico.
Servidores Físicos em Hospedagem Solução (collocation INTERNO)	Equipamentos administrados por outras Superintendências da PRODABEL cuja responsabilidade do Data Center é a manutenção do ponto elétrico e lógico.
Usuários VIP	Prefeito, Vice-prefeito, Secretários Municipais, Diretores e Superintendentes das empresas públicas, autarquias e/ou Órgãos Municipais, bem como os seus respectivos assessores e/ou secretárias.