

ANEXO 16 DO TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO 16.5 - NOTA TÉCNICA REFERENTE AOS CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO
(AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO)

A contratação deste termo de referência, terá por objeto a Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de planejamento, sustentação, monitoração, operação, suporte técnico remoto e presencial à Infraestrutura de Data Center da CONTRATANTE, conforme especificações técnicas estabelecidas neste termo de referência e seus Anexos.

A pontuação utilizada foi definida com base na classificação de impacto e urgência e reflete o efeito negativo ou dano que uma determinada solicitação, incidente ou problema pode ter sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. Neste sentido a pontuação será determinada pela abrangência do incidente ou da solicitação e da quantidade de sistemas, serviços ou pessoas afetadas pelo não atingimento das metas de disponibilidade e dos índices de desempenho dos serviços, conforme item 6.11.2.12.

Por se tratar de serviços essenciais ao adequado funcionamento da Prefeitura de Belo Horizonte, tal critério se mostra compatível com a importância do objeto a ser contratado e considera os mecanismos a serem aplicados durante a execução do contrato.

Belo Horizonte, de de 2022.

FLÁVIO JUNIO DE CARVALHO
Superintendente de Data Center

LEONARDO AUGUSTO ROSCOE DA ROCHA
Diretor de infraestrutura