Documento de Métricas de Serviço

**Versão** 1.2

Histórico de Revisões

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 03/08/2016 | 1.0 | Criação do documento. | Leonardo Melo |
| 10/08/2016 | 1.1 | Alteração de layout. | Leonardo Melo |
| 10/08/2016 | 1.2 | Alteração de layout, campos e títulos. | Laís Marques e Mariam Afonso |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Documento de Métricas de Serviço

**Número do DID:**

**Responsável pelo Serviço:**

**Descrição da Solicitação:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SERVIÇOS AVULSOS | | | | | | | |
|  | **SERVIÇOS** |  | **ITEM DO SERVIÇO** |  | **UNIDADE DE MEDIDA** |  | **QUANTIDADE** |
| □ | Manutenção evolutiva e customização | □ | Manutenção evolutiva/customização/migração de dados. | □ | Pontos de função |  |  |
| □ | Treinamento | □ | Treinamento | □ | Horas |  |  |
| □ | Apoio presencial | □ | Apoio presencial para até 3 dias | □ | Serviço |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SERVIÇOS MENSAIS | | | | | | | |
|  | **SERVIÇOS** |  | **ITEM DO SERVIÇO** |  | **UNIDADE DE MEDIDA** |  | **QUANTIDADE** |
| □ | Sustentação do sistema de gestão de atividades acadêmicas | □ | Sustentação dos módulos | □ | Mês |  |  |
| □ | Sustentação do sistema de gestão de recursos humanos | □ | Sustentação dos módulos | □ | Mês |  |  |
| □ | Sustentação do sistema de gestão de patrimônio, administração e contratos | □ | Sustentação dos módulos | □ | Mês |  |  |
| □ | Sustentação dos demais sistemas (administração e comunicação, projetos e gestão eletrônica de documentos) | □ | Sustentação dos módulos | □ | Mês |  |  |
| □ | Suporte Técnico Nível 02 | □ | Suporte Técnico Nível 02 | □ | Mês |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| INSTALAÇÃO E APOIO | | | | | | | |
|  | **SERVIÇOS** |  | **ITEM DO SERVIÇO** |  | **UNIDADE DE MEDIDA** |  | **QUANTIDADE** |
| □ | Instalação | □ | Sistema Administrativo | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Sistema de Recursos Humanos | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Sistema de Administração, Planejamento e Contratos | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Sistema Acadêmico | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Sistema de Gestão de Projetos | □ | Serviço |  |  |
| □ | Apoio à implantação do Sistema de Administração, Planejamento e Contratos | □ | Catálogo de Materiais | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Compras e Licitações | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Integração SIAFI | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Almoxarifado e Requisição de Material | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Orçamento e Requisições | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Protocolo (Documentos e Processos) | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Patrimônio | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Contratos | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Registro de Preços | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Liquidação de Despesas | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Boletim de Serviços | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Infraestrutura (Manutenção, Obras) | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Faturas | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Transportes | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Compras de Livros | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Auditoria e Controle Interno | □ | Serviço |  |  |
| □ | Apoio à implantação do Sistema de Recursos Humanos | □ | Férias | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Cadastro, Consultas/Relatórios, Portal Público | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Plano de Sáude | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Serviços/Auxílios | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Frequência | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Capacitação | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Financeiro | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Atendimento ao Servidor | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Aposentadoria | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Banco de Vagas - Docentes e Concursos | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Dimensionamento | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Colegiados | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Comissões | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Assistência ao Servidor | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Avaliação de Desempenho | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Gestão por Competência | □ | Serviço |  |  |
| □ | Apoio à implantação do Sistema Acadêmico | □ | Graduação | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Técnico | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Técnico Integrado | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Lato Sensu | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Monitoria | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Stricto Sensu | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Produção Intelectual | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Extensão | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Biblioteca | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Convênio de Estágio | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Pesquisa | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Assistência ao Estudante | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Ensino à Distância | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Necessidades Educacionais Especiais | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Gestão de Espaços Físicos | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Programa de Atualização Pedagógica | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Ouvidoria | □ | Serviço |  |  |
|  | □ | Avaliação Institucional | □ | Serviço |  |  |
| □ | Apoio à implantação do sistema de Gestão de Projetos | □ | Metas | □ | Serviço |  |  |
| □ | Apoio à implantação do sistema Administrativo | □ | Todos os Módulos | □ | Serviço |  |  |
| □ | Licenciamento | □ | Ressarcimento de tecnologia à licenciadora do sistema de patrimônio, administração e contratos | □ | Serviço |  |  |
|  |  | □ | Ressarcimento de tecnologia à licenciadora do sistema de gestão de recursos humanos | □ | Serviço |  |  |
|  |  | □ | Ressarcimento de tecnologia à licenciadora do sistema de gestão de atividades acadêmicas | □ | Serviço |  |  |
|  |  | □ | Ressarcimento de tecnologia à licenciadora dos demais sistemas | □ | Serviço |  |  |

# Análise de Ponto de Função

**Requisito a ser Modificado:**

|  |  |
| --- | --- |
| Requisito | Detalhamento |
|  |  |

**Identificação da Manutenção:**

|  |  |
| --- | --- |
| □ | Melhoria |
| □ | Migração de Dados |
| □ | Corretiva |
| □ | Mudança de Plataforma - Linguagem de Programação |
| □ | Mudança de Plataforma - Banco de Dados |
| □ | Atualização de Versão – Linguagem de Programação |
| □ | Atualização de Versão – Browser |
| □ | Atualização de Versão – Banco de Dados |
| □ | Manutenção em Interface (Cosmética) |
| □ | Adaptação em Funcionalidades sem Alteração de Requisitos Funcionais |
| □ | Apuração Especial – Base de Dados |
| □ | Apuração Especial – Geração de Relatórios |
| □ | Apuração Especial – Reexecução |
| □ | Atualização de Dados |
| □ | Desenvolvimento, Manutenção e Publicação de Páginas Estáticas de *Intranet, Internet*  ou Portal |
| □ | Manutenção de Documentação de Sistemas Legados |
| □ | Verificação de Erros |
| □ | Pontos de Função de Teste (Execução de Testes em funcionalidades não mantidas) |
| □ | Componente Interno Reusável |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | Sim | □ | Não |

**Foi demandada a redocumentação da funcionalidade mantida?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | Sim | □ | Não |

**Aplicar Fator de Criticidade?**

**Observações:**

|  |
| --- |
|  |

**Equipe de Acompanhamento:**

**Responsável pela Contagem:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição da Atividade | Contagem PF | Tipo de Manutenção / Total PF |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Histórico de Revisão:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Data | Versão | Descrição | Autor | Aprovador |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Analista Responsável

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Scrum Master