

Termo de Referência

Solução ALM – Atlassian

Elaborada para PROCEMPA em 20/07/2023 com validade até 20/07/2024

Objeto

1. Sobre o objeto a ser contratado:
 - 1.1. Solução tecnológica de ALM - "Application Lifecycle Management" da Atlassian na modalidade Data Center, contemplando garantia, suporte técnico, migração, atualização de versão e serviços de consultoria técnica especializada, conforme condições especificadas neste Termo de Referência.

Justificativa

2. Sobre a justificativa da contratação
 - 2.1. Sobre a contratação anterior do Atlassian:
 - 2.1.1. A demanda por soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da Prefeitura Municipal de Porto Alegre - PMPA vem crescendo a cada dia. Para suprir esta demanda uma das ações necessárias é a organização e utilização de ferramentas tecnológicas que possibilitem melhorias na gestão dos projetos e das atividades desenvolvidas;
 - 2.1.2. Diante desta necessidade foi adquirida pela PMPA, na data de 25/09/2019, processo SEI 19.0.000064267-6, uma solução de ALM - "APPLICATION LIFECYCLE MANAGEMENT" da Atlassian;
 - 2.1.3. A solução é composta de 250 licenças perpétuas da versão Server, e permitiu a integração do sistema de Service Desk, gerenciamento de projetos e atividades, versão de aplicações, comunicador interno, entre outras aplicações, proporcionando uma melhor gestão do ciclo de vida dos softwares, permitindo registrar e gerenciar todas as etapas de execução dos projetos;
 - 2.1.4. Proporcionou ainda o suporte necessário ao estágio atual de redefinição do processo de desenvolvimento de software, tornando-o mais dinâmico e possibilitando a entrega de produtos de software num menor prazo e maior qualidade;
 - 2.1.5. Através desse conjunto de ferramentas de apoio para a gestão e execução de todo o ciclo de vida de uma aplicação, está sendo possível gerenciar adequadamente todas as fases de execução de um projeto, desde o levantamento da ideia inicial, necessidades, requisitos, análise, modelagem, projeto técnico, planejamento, construção, testes, homologação e aceite final. Além das tarefas do projeto, a solução está controlando também todos os artefatos produzidos, como cronogramas, relatórios, documentos, código-fonte, diagramas, modelos, arquivos de mídia, fazendo ainda o gerenciamento da comunicação, do versionamento, rastreabilidade, publicação de informações, segurança e auditoria;
 - 2.1.6. Entre os cenários de aplicação da ferramenta podemos destacar o ambiente de Sevice Desk, para o qual a ferramenta possui uma versão completa para o controle de demandas neste ambiente, permitindo a abertura de chamados por formulário web ou e-mails, priorização de demandas, cobranças de entrega (Billing), acordos de nível de serviço (SLA - Service Level

--	--	--	--

Termo de Referência

Solução ALM – Atlassian

Elaborada para PROCEMPA em 20/07/2023 com validade até 20/07/2024

- Agreement), métricas por áreas da organização, por tipo de demanda, por recursos envolvidos, detecção de médias e tendências;
- 2.1.7. A solução contratada contribuiu para a continuidade das atividades fim desenvolvidas, gerando vantagens gerenciais, proporcionando assim maior eficiência no cumprimento das metas;
- 2.2. Sobre a nova contratação do Atlassian:
- 2.2.1. Considerando que a solução ALM - "Application Lifecycle Management" da Atlassian em sua versão Server (versão atualmente utilizada na PMPA e na Procempa) foi descontinuada pelo fabricante e não possuirá atualizações e suporte a partir de 2024;
- 2.2.2. Considerando que a solução ALM - "Application Lifecycle Management" da Atlassian está atualmente em produção na PMPA, possuindo aplicações voltadas ao atendimento do cidadão (Posição em março de 2023: Portal da SMF com mais de 375.000 tickets de atendimento; portal do PREVIMPA com mais de 13.000 tickets de atendimento e atendimento interno (Projeto STI-SMF) com quase 1000 tickets), e que a falta de suporte ao produto poderá gerar interrupções na prestação deste serviço que é crítico para diversos Órgãos;
- 2.2.3. Considerando que a PROCEMPA tem todo seu processo de desenvolvimento de sistemas e consultoria, desde a orçamentação até o gerenciamento da execução, assim como os processos de gerenciamento e execução das demandas de infraestrutura de aplicações, segurança e GEO, baseados nesta ferramenta;
- 2.2.4. Considerando que todos os processos de trabalho foram redesenhados e implementados na ferramenta utilizando mais de 2.000 horas de consultoria e que todos os usuários da solução Atlassian tiveram que ser treinados e já estão familiarizados com a solução;
- 2.2.5. Considerando que as 250 licenças adquiridas já não são suficientes devido à crescente demanda por estes serviços, sendo vital o incremento na quantidade dessas licenças;
- 2.2.6. Considerando que em seu novo modelo de comercialização, a solução Atlassian está sendo comercializada no modelo de subscrição de software, e a versão que melhor se adequa à solução existente é a versão Datacenter;
- 2.2.7. Considerando que é de 500 o número mínimo de licenças que podem ser subscritas na versão Datacenter e que esta quantidade atende a necessidade expressa no item 2.2.5;
- 2.2.8. Estamos encaminhando a contratação da solução ALM - "Application Lifecycle Management" da Atlassian na modalidade Data Center, conforme vigência, quantidades e demais especificações relacionadas neste termo de referência.

Vigência da Contratação

3. Sobre a vigência da contratação:
- 3.1. Subscrição para 12 (doze meses), renováveis até 60 meses.

--	--	--	--

Termo de Referência

Solução ALM – Atlassian

Elaborada para PROCEMPA em 20/07/2023 com validade até 20/07/2024

Quantidades

4. Sobre as quantidades a serem contratadas:
 - 4.1. Subscrição de licenças da solução ALM - "Application Lifecycle Management" da Atlassian na modalidade DATA CENTER – 500 licenças, para os produtos do item 6, abaixo;
 - 4.2. Migração e Implantação;
 - 4.3. Serviços de Consultoria Técnica Especializada em produtos Atlassian – 500 horas.

Renovações da Contratação

5. Sobre as renovações da contratação
 - 5.1. Em caso de renovação da contratação, serão renovados somente os itens 4.1 e 4.3.

Produtos Atlassian

6. Sobre os produtos Atlassian:
 - 6.1. A solução deverá contemplar no mínimo os produtos relacionados na tabela abaixo (P01 a P41), sendo que a versão atual (server), a ser migrada, está registrada junto à Atlassian vinculado ao e-mail felipe.bastos@portoalegre.rs.gov.br. Para os produtos da relação que até a data do certame de compra foram descontinuados ou incorporados ao produto principal na versão DataCenter, apenas informar.

PRODUTO		
P01	Tempo Budgets for Jira	SEN-15015048 Tempo Budgets for JIRA
P02	SonarQube Connector for Confluence	SEN-15015047 SonarQube Connector for Confluence for Confluence
P03	ProtoShare - Interactive Mockups for Jira	SEN-15015045 ProtoShare - Interactive Mockups for JIRA
P04	Draw.io Diagrams for Confluence	SEN-15015044 draw.io Diagrams for Confluence
P05	Confluence	SEN-15015043 Confluence
P06	Team Calendars for Confluence	SEN-15015042 Team Calendars for Confluence
P07	Better Commit Policy for Jira (Git, SVN)	SEN-15015041 Better Commit Policy for Jira (Git, SVN) for JIRA
P08	Git Integration for Jira	SEN-15015040 Git Integration for Jira for JIRA
P09	SonarQube Connector for Jira	SEN-15015039 SonarQube Connector for Jira for Jira Core

--	--	--	--

Termo de Referência

Solução ALM – Atlassian

Elaborada para PROCEMPA em 20/07/2023 com validade até 20/07/2024

P10	MO Jira SAML SSO (Single Sign On)	SEN-15015038 JIRA SAML Single Sign On(SSO), JIRA SSO for JiraCore
P11	Tempo Timesheets - Jira Time Tracking for Jira	SEN-15015037 Tempo Timesheets for JIRA
P12	Jira Misc Workflow Extensions (JMWE) for Jira	SEN-15015036 Jira Misc Workflow Extensions (JMWE) for JIRA
P13	JSU Automation Suite for Jira	SEN-15015035 JSU Automation Suite for Jira Workflows for Jira Core
P14	Admin Toolbox for Jira	SEN-15015034 Admin Toolbox for Jira for Jira Core
P15	Jira Workflow Toolbox for Jira	SEN-15015033 Jira Workflow Toolbox for JIRA
P16	Help (a.k.a. Conditions Validator) for Jira	SEN-15015032 Help (a.k.a. Conditions Validator) for JIRA
P17	Chat for Jira Service Management	SEN-15015031 Chat for Jira Service Desk for Jira Core
P18	Extension for Jira Service Management for Jira	SEN-15015030 Extension for Jira Service Desk for JIRA
P19	EazyBI Reports and Charts for Jira	SEN-15015029 eazyBI Reports and Charts for Jira for JIRA
P20	Automation for Jira	SEN-15015028 Automation for Jira for Jira Core
P21	Inbox: in-app notifications for Jira	SEN-15015027 Inbox: in-app notifications for Jira for Jira Core
P22	Insight - Asset Management for Jira	SEN-15015026 Insight - Asset Management for JIRA
P23	Jira Service Management (formerly Service Desk)	SEN-15015025 Jira Service Desk
P24	Advanced Roadmaps for Jira (formerly Portfolio)	SEN-15015024 Portfolio for Jira
P25	Jira Software	SEN-15015023 Jira Software
P26	Smart Terms for Confluence - Glossary	SEN-21557753 – Smart Terms for Confluence
P27	Smart Tables for Confluence	SEN-21557754 – Smart Table for Confluence
P28	Enterprise Theme for Confluence	SEN-21557755 – Enterprise Theme for Confluence
P29	Viewtracker - Analytics for Confluence	SEN-21557756 – Viewtracker - Analytics for Confluence
P30	Content Scheduler for Confluence	SEN-21557761 – Content Scheduler for Confluence
P31	Navitabs - Tabs for Confluence	SEN-21557758 – Navitabs - Tabs for Confluence
P32	Smart Courses for Confluence - LMS	SEN-21557757 – LearnUp for Confluence – LMS
P33	Customer Satisfaction Survey for Jira	SEN-21557762 – Customer Satisfaction Survey for Jira
P34	Search Attachments for JIRA	SEN-22121866 – Search Attachments
P35	Handy Macros for Confluence	SEN-21557764 – Handy Macros for Confluence

--	--	--	--

Termo de Referência

Solução ALM – Atlassian

Elaborada para PROCEMPA em 20/07/2023 com validade até 20/07/2024

P36	Canned Responses Pro Templates for Jira	SEN-21557765 – Canned Responses Pro
P37	ScriptRunner for Jira	SEN-21557759 – ScriptRunner for Jira
P38	Elements Connect - external data fields for Jira	SEN-21557760 – Elements Connect (formerly nFeed)
P39	File Field Attachment & Document Field for Jira	<u>SEN-15443529</u> – File Field/Document Field for Jira
P40	MO Confluence SAML SSO	SEN-21557766 – Confluence SSO/Single Sign On, SAML SSO
P41	Configuration Manager for Jira	SEN-21557768 – Configuration Manager for Jira

Requisitos e Especificação Técnica do Software

7. Sobre os requisitos:

- 7.1. A CONTRATADA deverá realizar a Instalação/Upgrade/migração dos produtos Jira Software, Jira Service Management, confluence e Apps da versão Server para versão Data Center;
- 7.2. O trabalho poderá ser on-site ou no formato remoto e em horário comercial (2ª a 6ª feira, das 09:00h às 18:00h), exceto feriados aderidos pela CONTRATANTE e feriados nacionais;
- 7.3. A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, quando da configuração da solução, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato;
- 7.4. Os técnicos da CONTRATADA colocados à disposição da CONTRATANTE, embora sujeitos a normas disciplinares ou convencionais da instituição, não terão com ela qualquer vínculo empregatício;
- 7.5. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA em 5 (cinco) dias úteis deverá realizar a reunião de início de projeto, que tem por objetivo estabelecer cronograma de marcos para execução do serviço de instalação/configuração/upgrade e estratégia para desenvolvimento do Projeto;
- 7.6. O serviço de instalação/configuração/upgrade somente poderá ser iniciado quando o Projeto for aprovado pela CONTRATANTE;
- 7.7. O prazo para término do serviço de instalação/configuração/upgrade de Toda a solução Contratada não poderá ultrapassar 30 (trinta) dias úteis;
- 7.8. O prazo será contado de forma contínua e ininterrupta após seu início, salvo expressa autorização e/ou solicitação da CONTRATANTE, considerando carga horária de 7 (sete) horas por dia, sendo que o período de trabalho deverá ser acordado previamente junto à CONTRATANTE.
- 7.9. A aceitação do Serviço só se dará se o serviço realizado estiver de acordo com o especificado no presente termo de referência e for homologado pela equipe de fiscalização do contrato.

8. Sobre o sigilo

--	--	--	--

Termo de Referência

Solução ALM – Atlassian

Elaborada para PROCEMPA em 20/07/2023 com validade até 20/07/2024

- 8.1. A CONTRATADA deverá manter Sigilo sobre toda e qualquer informação que venha a ter acesso durante a execução do serviço, sob risco das penalidades previstas em lei e no documento de licitação;
 - 8.2. Os profissionais designados pela CONTRATADA para execução do serviço deverão firmar Termo de Confidencialidade e Sigilo.
 - 8.3. A CONTRATADA é solidária e será penalizada na forma da lei nos casos de descumprimento do Termo de Confidencialidade e Sigilo.
9. Sobre a Especificação Técnica da Solução
- 9.1. A solução deve contemplar o licenciamento de toda a infraestrutura de software (sistema operacional, sistema gerenciador de banco de dados, servidores de aplicação) necessária à sua perfeita operação, os quais serão hospedados no Datacenter da PROCEMPA.
 - 9.2. Toda a solução deve ser entregue no modelo “On Premise”, ou seja, instalada no Datacenter da Procempa.
 - 9.3. A CONTRATADA deverá realizar os trabalhos estritamente através de técnicos certificados pelo fabricante da solução ofertada;
 - 9.4. A CONTRATADA deverá apresentar a relação dos técnicos certificados pelo fabricante que realizarão as instalações, acompanhado de cópias autenticadas dos respectivos certificados.

Upgrade/Migração

10. Sobre upgrade/migração
- 10.1. A CONTRATADA deverá realizar o Upgrade/migração dos produtos Jira Software, Jira Service Management, confluence e Apps da versão Server para Data Center no prazo de até 30 dias a contar da assinatura do contrato;
 - 10.2. O trabalho poderá ser on-site ou no formato remoto e em horário comercial (2ª a 6ª feira, das 09:00h às 18:00h), exceto feriados aderidos pela CONTRATANTE e feriados nacionais;
 - 10.3. O trabalho de migração em produção deverá ser realizado fora do horário comercial podendo ser em um final de semana, a critério da CONTRATANTE;
 - 10.4. O trabalho deverá ser realizado em duas etapas: ambiente de testes e ambiente de produção:
 - 10.4.1. Migração em um ambiente de testes com backup atualizado dos dados de produção de cada produto;
 - 10.4.2. Validação e testes por parte da CONTRATANTE e ajustes/correções de eventuais inconsistências por parte da CONTRATADA;
 - 10.4.3. Após todos os testes e validações em homologação deverá ocorrer a migração/update do Jira Software, Jira Service Management, Confluence e Apps de forma definitiva em produção;
 - 10.4.4. A CONTRATADA deverá prestar um mês de suporte e correções de eventuais quebras que porventura não tenham sido encontradas em testes e foram detectadas em produção.

--	--	--	--

Termo de Referência

Solução ALM – Atlassian

Elaborada para PROCEMPA em 20/07/2023 com validade até 20/07/2024

Consultoria Especializada

11. Sobre a Consultoria especializada:

- 11.1. A CONTRATADA deverá realizar serviço de consultoria técnica especializada em produtos da solução ALM - "Application Lifecycle Management" da Atlassian;
- 11.2. Os serviços serão realizados sob demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, e medidos por horas;
- 11.3. Os Serviços de Consultoria poderão ser solicitados durante toda a vigência contratual, podendo ser realizados no formato on-site ou remoto e em horário comercial (2ª a 6ª feira, das 09:00h às 18:00h), exceto feriados aderidos pela CONTRATANTE e feriados nacionais;
- 11.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais com as seguintes qualificações e responsabilidades:
 - 11.4.1. Conhecimentos sólidos nos produtos Jira Service management, Confluence, Jira Software Management e Insight (conditions e post-functions utilizando JQL, campos customizados do insight);
 - 11.4.2. Conhecimento nos seguintes APP's: Workflow Toolbox, Misc Workflow Extensions, JSU, ScriptRunner for Jira (scripts em groovy e criação de behaviours), entre outros Produtos e App's da plataforma Atlassian;
 - 11.4.3. Criar integrações entre as ferramentas suíte (ex: Jira SD/Software e Confluence);
 - 11.4.4. Implementar queries utilizando JQL (Jira Query Language);
 - 11.4.5. Conhecimento de APP da Tempo como Tempo Timesheet e Tempo Budget;
 - 11.4.6. Conhecimento do APP EazyBI para confecção de relatórios;
 - 11.4.7. Atuação nos demais App's utilizados pela CONTRATANTE;
 - 11.4.8. Conhecimento da API Rest do Jira para documentar, desenvolver e prover suporte e integrações;
 - 11.4.9. Analisar e documentar funcionalidades atuais para determinar potenciais de melhorias;
 - 11.4.10. Aprimorar as novas versões da ferramenta e plug-ins para garantir compatibilidade;
 - 11.4.11. Profissionais com pelo menos duas certificações concluídas ou em processo de conclusão.
- 11.5. A remuneração será sempre vinculada a resultados, na forma de entregáveis específicos, e a níveis de serviço. Em nenhuma hipótese, a CONTRATANTE remunerará a CONTRATADA pelo número de horas empenhadas em determinado escopo sem que haja uma referência clara ao resultado gerado (horas efetivamente executadas);
- 11.6. A partir da solicitação do CONTRATANTE a CONTRATADA tem o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para a realização da reunião de alinhamento;
- 11.7. Solicitação e orçamento de serviço:
 - 11.7.1. A CONTRATANTE indicará à CONTRATADA até dois gestores do contrato que serão os únicos habilitados a solicitar orçamento e/ou execução de serviços. Os serviços executados pela

--	--	--	--

Termo de Referência

Solução ALM – Atlassian

Elaborada para PROCEMPA em 20/07/2023 com validade até 20/07/2024

- CONTRATADA sem a observância deste requisito poderão não ser remunerados pela CONTRATANTE, a critério desta.
- 11.7.2. A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA uma estimativa de esforço para a realização de uma determinada atividade ou tarefa.
- 11.7.3. A CONTRATADA deverá estimar os serviços em função do esforço de desenvolvimento necessário, bem como dos diferentes tipos de recursos dependendo da complexidade das atividades. Esta estimativa deverá ser medida em horas e ser devidamente formalizada ao Gestor do contrato da CONTRATANTE.
- 11.7.4. À CONTRATANTE é dado o direito de aceitar ou não a estimativa apresentada pela CONTRATADA e decidir se irá ou não contratar o serviço, sem qualquer tipo de ônus.
- 11.7.5. A estimativa de esforço deverá possuir uma estimativa do prazo de entrega do serviço.
- 11.7.6. Somente após o “Aceite” da estimativa de esforço por parte da CONTRATANTE é que a CONTRATADA está autorizada a executar a atividade.
- 11.8. São exceção a este processo os casos de urgência onde a demora na aplicação de medidas corretivas possa causar prejuízos ao atendimento do cidadão ou ao andamento do processo de desenvolvimento, nos quais poderá ser solicitado atendimento de urgência com prazo para o início do atendimento conforme definido no item 13 – Nível de Serviço. Nesses casos, as horas de consultoria serão medidas durante a execução.
- 11.9. Aceite final do serviço:
- 11.9.1. O “Aceite Final” do serviço é que dará o direito ao seu respectivo pagamento.
- 11.9.2. O “Aceite Final” será firmado somente com a anuência de um gestor do contrato da CONTRATANTE para os serviços previamente orçados e/ou realizados sob regime de urgência, conforme item 11.8.
- 11.10. As horas executadas e atestadas pela CONTRATANTE serão pagas até o 25 dia do mês posterior ao mês da prestação dos serviços.

Condições Gerais

12. Sobre as condições gerais:
- 12.1. Todas as Subscrições devem ser entregues instaladas e configuradas pelo CONTRATADA por técnicos certificados ou que possuam atestado de capacidade técnica de instalação e configuração da solução ALM - "Application Lifecycle Management" da Atlassian. A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo solicitar a comprovação por meio de certificado/certificação ou por atestado de capacidade técnica no ambiente Atlassian.
- 12.2. Para fins de qualificação complementar à proposta, a licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta de preços readequada e após o encerramento da fase de lances, declaração informando que é parceira do fabricante da solução na modalidade “Platinum Solution Partner”

--	--	--	--

Termo de Referência

Solução ALM – Atlassian

Elaborada para PROCEMPA em 20/07/2023 com validade até 20/07/2024

- ou “Gold Solution Partner” e que está apta e autorizada a comercializar os produtos ofertados, bem como a realizar os serviços descritos no presente edital. Tal documento poderá ser substituído caso a empresa esteja relacionada no portal de parceiros Atlassian (<https://partnerdirectory.atlassian.com/>) com a qualificação Platinum ou Gold.
- 12.3. Deverá ser garantido à CONTRATANTE o pleno acesso aos sites do fabricante da solução ofertada, com direito a consultas a quaisquer bases de dados disponíveis para usuários e a efetuar downloads de quaisquer atualizações de software ou documentação.
 - 12.4. A CONTRATADA deve informar na nota fiscal números de série de todos objetos entregues.
 - 12.5. As Subscrições ofertadas deverão possuir a capacidade de permitir inclusão de outras Subscrições a serem adquiridas posteriormente, e com esta inclusão, fazerem parte da Solução atual ou Cluster, com todas as suas funcionalidades operantes sem perda de performance.
 - 12.6. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis deverá realizar com a CONTRATANTE reunião de início de projeto que tem por objetivo estabelecer cronograma de datas para execução do(s) serviço (s) e melhores práticas de implantação dos ambientes.
 - 12.7. A CONTRATADA deverá apresentar a descrição do serviço ofertado.
 - 12.8. A CONTRATADA deverá apresentar preço unitário e total de cada Item;
 - 12.9. O valor proposto deve incluir, obrigatoriamente, todos os encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias (inclusive relativos a acidentes de trabalho), fiscais, comerciais ou de qualquer natureza, vales transporte e refeição, não se admitindo, a qualquer título, acréscimo sobre o valor proposto.
 - 12.10. O local de execução será na cidade de Porto Alegre, em local a ser definido pela CONTRATANTE.
 - 12.11. O serviço deverá ser preferencialmente presencial, sendo não presencial somente se possível e combinado com a CONTRATANTE.
 - 12.12. O “aceite”, será emitido somente quando o item ofertado estiver em pleno funcionamento, instalado, configurado e em operação, mediante anuência da CONTRATANTE para os processos acertados em reunião prévia.

SLA

13. Sobre o Nível de Serviço (SLA)

- 13.1. Entende-se por prazo de atendimento o tempo decorrido da solicitação de manutenção (corretiva) enviada à CONTRATADA pela CONTRATANTE até o seu atendimento. Leva-se em conta também o prazo de retorno que é o tempo decorrido a partir do início do atendimento do provedor do serviço até o envio do prazo da respectiva solução.
- 13.2. Comportamento desejado:
 - 13.2.1. O prazo de atendimento dos incidentes/chamados será de no máximo 24 horas, contados do registro do chamado.
- 13.3. Premissas e responsabilidades:
- 13.4. Será obrigação da CONTRATADA disponibilizar atendimento através de abertura de chamado eletrônico, telefone e e-mail, dentro dos prazos abaixo discriminados, conforme a demanda:

--	--	--	--

Termo de Referência

Solução ALM – Atlassian

Elaborada para PROCEMPA em 20/07/2023 com validade até 20/07/2024

Grau de severidade	Prazo de atendimento	Prazo de resolução	Observações
Crítica	Até 1 hora corrida	Até 2 horas corridas	Quando interrompe o serviço (serviço fora do ar)
Alta	Até 4 horas corridas	Até 8 horas corridas	Operação não pode ser executada se o incidente não for resolvido
Normal	Até 8 horas úteis	Até 24 horas úteis	Dúvidas, pequenas correções, ajustes

--	--	--	--