



ESTADO DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ESTADO DA RECEITA

PORTARIA Nº 00173/2017/GSER

PUBLICADO NO DOE-SER DE 29.06.17

Institui a Comissão de Medição dos Serviços Terceirizados de Tecnologia da Informação para os serviços terceirizados de Tecnologia da Informação

João Pessoa, 28 de junho de 2017.

O **SECRETÁRIO DE ESTADO DA RECEITA**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 3º, inciso VIII, alíneas "a" e "g" da Lei nº 8.186, de 16 de março de 2007, e nos incisos XV e XXXIV do art. 61 do Regulamento Interno da Secretaria de Estado da Receita, aprovado pela Portaria nº 00061/2017/GSER, de 6 de março de 2017,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Comissão de Medição dos Serviços Terceirizados de Tecnologia da Informação para os serviços terceirizados de Tecnologia da Informação, objeto do Contrato n.º 0017/2017, com a finalidade de homologar e validar os chamados/ordens de serviço registrados para efeito de pagamento quando da conclusão dos mesmos.

Art. 2º A Comissão a que se refere o artigo anterior terá como membros os servidores abaixo:

Matrícula	Nome	Segmento de TI
167.754-3	CRISTIANO KENJI NAGAHAMA	CENTRAL DE SERVIÇOS
155.522-7	JOSÉ DE ALEXANDRE ANDRADE DA SILVA	SUPORTE
155.518-9	MORGANA TEIXEIRA DE	GOVERNANÇA

BARROS PEREIRA

Art. 3º Para mensuração do atendimento realizado serão considerados apenas os chamados/ordens de serviço registrados no Software de Gestão de Atendimento – SGA e constantes no Catálogo de Serviços.

Parágrafo único. Na composição do valor do chamado/ordem de serviço serão aplicados fatores de cálculo para as variáveis complexidade, criticidade e priorização.

Art. 4º Mensalmente a empresa contratada entregará a Comissão de Medição dos Serviços Terceirizados de Tecnologia da Informação a consolidação dos chamados/ordens de serviço validados, homologados e registrados, contendo todos os indicadores de qualidade em relatório gerencial mensal, bem como os números absolutos de todos os chamados/ordens de serviço do sistema de Gestão de Atendimento.

§ 1º. O valor do pagamento será calculado com base no quantitativo de chamados/ordens de serviço efetivamente validados, homologados, registrados e solucionados, descontadas as penalidades, consoante gradação estabelecida no Contrato n.º 0017/2017 e seus anexos.

§ 2º. O desconto correspondente às penalidades será subtraído da fatura do mês subsequente à sua apuração.

§ 3º. O Termo de Recebimento dos Serviços será emitido pelo responsável pela Subgerência Técnica de Governança da GTI, tomando por base sempre os chamados/ordens de serviço efetivamente validados, homologados, registrados e solucionados.

§ 4º. O pagamento será efetuado com a autorização no Termo de Recebimento dos Serviços de, no mínimo, dois representantes da Comissão de Medição para os serviços terceirizados de tecnologia da informação.

Art. 5º Compete ao Segmento de Governança a manutenção de conta corrente para acompanhamento do consumo de Unidades de Serviço Técnico (UST).

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**MARCONI MARQUES FRAZÃO
SECRETÁRIO DE ESTADO DA RECEITA**