

PERÍODO DA ESTIMATIVA / COMPLEXIDADE	1º NÍVEL - REMOTO			2º NÍVEL - PRESENCIAL		
	ALTA	NORMAL	BAIXA	ALTA	NORMAL	BAIXA
MÉDIA TRIMESTRAL PERÍODOS NORMAIS	0	0	48	48	143	285
MÉDIA PAN	0	0	96	96	286	570

<b>VOLUME MENSAL ESTIMADO DE UST PARA CENTRAL DE ATENIDMENTO (SERVICE DESK) E SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - DETALHADO</b> <b>HORÁRIOS ORDINÁRIOS, PLANTÕES E PERÍODOS EXTRAORDINÁRIOS</b> <b>PERÍODOS NORMAIS</b>						
<b>Complexidade</b>	<b>Volume mensal estimado de atendimentos</b>	<b>Tipo de Tarefa</b>	<b>Tempo médio (horas)</b>	<b>Fator esforço</b>	<b>Total Mensal (UST)</b>	<b>Total Anual (UST)</b>
Baixa	48	Reportar Incidente / Problema /Requisição de Serviço / Requisição de Mudança	1	1	48	576

<b>VOLUME MENSAL ESTIMADO DE UST PARA CENTRAL DE ATENIDMENTO (SERVICE DESK) E SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - DETALHADO</b> <b>HORÁRIOS ORDINÁRIOS, PLANTÕES E PERÍODOS EXTRAORDINÁRIOS</b> <b>PERÍODOS DE ATIVIDADES DE NEGÓCIO - PAN</b>						
<b>Complexidade</b>	<b>Volume mensal estimado de atendimentos</b>	<b>Tipo de Tarefa</b>	<b>Tempo médio (horas)</b>	<b>Fator esforço</b>	<b>Total Mensal (UST)</b>	<b>Total Anual (UST)</b>
Baixa	96	Reportar Incidente / Problema /Requisição de Serviço / Requisição de Mudança	1	1	96	288

<b>VOLUME MENSAL ESTIMADO DE UST PARA CENTRAL DE ATENIDMENTO AO USUÁRIO - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - DETALHADO</b> <b>HORÁRIOS ORDINÁRIOS, PLANTÕES E PERÍODOS EXTRAORDINÁRIOS</b> <b>PERÍODOS NORMAIS</b>						
<b>Complexidade</b>	<b>Volume mensal estimado de atendimentos</b>	<b>Tipo de Tarefa</b>	<b>Tempo médio (horas)</b>	<b>Fator esforço</b>	<b>Total Mensal (UST)</b>	<b>Total Anual (UST)</b>
Baixa	285	Reportar Incidente / Problema /Requisição de Serviço / Requisição de Mudança	1	1	285	3420
Normal	143	Reportar Incidente / Problema /Requisição de Serviço / Requisição de Mudança	4	2	1144	13728
Alta	48	Reportar Incidente / Problema /Requisição de Serviço / Requisição de Mudança	8	3	1152	13824

<b>VOLUME MENSAL ESTIMADO DE UST PARA CENTRAL DE ATENIDMENTO AO USUÁRIO - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - DETALHADO</b> <b>HORÁRIOS ORDINÁRIOS, PLANTÕES E PERÍODOS EXTRAORDINÁRIOS</b> <b>PERÍODOS DE ATIVIDADES DE NEGÓCIO - PAN</b>						
<b>Complexidade</b>	<b>Volume mensal estimado de atendimentos</b>	<b>Tipo de Tarefa</b>	<b>Tempo médio (horas)</b>	<b>Fator esforço</b>	<b>Total Mensal (UST)</b>	<b>Total Anual (UST)</b>
Baixa	570	Reportar Incidente / Problema /Requisição de Serviço / Requisição de Mudança	1	1	570	1710
Normal	286	Reportar Incidente / Problema /Requisição de Serviço / Requisição de Mudança	4	2	2288	6864
Alta	96	Reportar Incidente / Problema /Requisição de Serviço / Requisição de Mudança	8	3	2304	6912

<b>VOLUME ESTIMADO DE UST - CONSOLIDADO</b>		
	<b>MENSAL</b>	<b>ANUAL</b>
Volume mensal estimado de UST de 1º Nível	144	864
Volume mensal estimado de UST de 2º Nível	7743	46458

OBJETO	QUANTIDADE ANUAL ESTIMADA EM UST	CUSTO UNIT.	CUSTO TOTAL
Central de Serviços (Service Desk) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> )	864		R\$ -
Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário)	46458		R\$ -