ANEXO A – GLOSSÁRIO DE TERMOS E SIGLAS

|  |  |
| --- | --- |
|  | Termo de Referência para contratação de  Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  P2020-0663670 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome |  | Descrição |
| Artefato |  | É o produto de uma ou mais atividades dentro do contexto do processo de gerenciamento de projetos. |
| BABOK |  | Conjunto de melhores práticas em análise de negócios publicado pelo International Institute of Business Analysis (IIBA) provendo a estrutura para descrever as áreas de conhecimento, associado à atividades e tarefas e técnicas requeridas e constitui a Base de Conhecimento em Análise de Negócios do IIBA. |
| CNJ |  | Conselho Nacional de Justiça. |
| DEATE |  | Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados. |
| DGTEC |  | Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados. Diretoria Geral do PJERJ responsável pelas atividades de tecnologia da informação e comunicação. |
| Entregável |  | É um produto que representa uma entrega de uma atividade dentro do contexto do processo de gerenciamento de projetos. |
| ESPRO |  | Escritório de Projetos. |
| HPSM |  | HP Service Manager – Solução tecnológica para gerenciamento de serviços de TI em uso no PJERJ. |
| Nível Mínimo de Serviço (NMS) |  | Nível mínimo exigido para a prestação dos serviços considerado ideal pelo PJERJ. Este mínimo representa o patamar limite no qual o PJERJ considera como serviço de qualidade. |
| PMBOK |  | Project Management Body of Knowledge - Conjunto de práticas na gestão de projetos organizado pelo instituto PMI e é considerado a base do conhecimento sobre gestão de projetos por profissionais da área. |

FRM-DGTEC-041-09 Revisão: 01 Data: 30/03/2015 Pág.1/2

|  |  |
| --- | --- |
|  | Termo de Referência para contratação de  Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  P2020-0663670 |

|  |  |
| --- | --- |
| Nome | Descrição |
| PMI | Project Management Institute publica periodicamente um livro no qual reúne as melhores práticas de Gerenciamento de Projeto (PMBOK, PM Body of Knowledge). |
| PMO | Sigla para Project Management Office – Escritório de Projetos. |
| Relatório de  Acompanhamento do  Serviço | Relatório emitido pelo PJERJ que contém informações sobre a avaliação do Relatório Mensal de Execução de Serviços da CONTRATADA, e relata detalhadamente a execução do contrato no mês de referência, descrevendo os serviços executados, as metas/objetivos alcançados, os problemas verificados e todos os atos, fatos e ocorrências relevantes, para registro formal. |
| Relatório Mensal de  Execução de Serviços | Relatório fornecido pela CONTRATADA contendo informações completas sobre os serviços de TI por ela prestados, que será avaliado pelo PJERJ para fins de verificação do cumprimento dos NMS e aceite total ou parcial da Nota Fiscal correspondente. |
| Relatório Mensal de  Acompanhamento do Contrato - REMAC | Relatório emitido pelo PJERJ que contém informações extraídas do Relatório de Acompanhamento do Serviço e outras provenientes do exercício da fiscalização do contrato e é referência para pagamento do serviço prestado. |
| SSTI | Solicitação de Serviço de TI (SSTI) – expressão utilizada neste Termo de Referência para designar qualquer demanda registrada na SGTI. |
| Solicitação | Solicitação de prestação de serviço efetuada por um solicitante à CONTRATADA. Pode ser um usuário dos sistemas corporativos, um representante de uma área técnica o qual o PJERJ tem convênio de integração, um funcionário do PJERJ ou um integrante de um parceiro de solução. Quanto ao que se refere a este Termo de Referência solicitação será um incidente ou uma requisição. |
| UST | Unidade de Serviço Técnico (UST) é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras técnicas. |

FRM-DGTEC-041-09 Revisão: 01 Data: Pág.2/2