

ANEXO V**VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS****1. FINALIDADE**

Este Anexo apresenta o histórico dos quantitativos de demandas e define o volume estimado para os serviços a serem contratados.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Com a reformulação das atividades relacionadas à Segurança da Informação, Prevenção e Combate a Fraudes e Prevenção a Lavagem de Dinheiro, estimamos a quantidade de 154.176 (cento e cinquenta e quatro mil cento e setenta e seis) horas anuais de serviços terceirizados de segurança, a serem consumidas utilizando a tabela de ESTIMATIVA DE QUANTIDADE DE SERVIÇO, mediante Ordem de Serviço (OS) mensais.

Anualmente, o volume total de serviços contratados varia em função da necessidade e da natureza das soluções tecnológicas solicitadas pelas áreas de negócio do CONTRATANTE. Estima-se um crescimento ANUAL de até 10% (dez por cento) na média de demandas registradas mensalmente, devendo ser garantido atendimento deste volume estimado sem custo adicional para o CONTRATANTE.

Não há previsão quanto à distribuição das solicitações de serviços ao longo dos meses, sendo responsabilidade do CONTRATADO se ajustar com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE de acordo com os prazos estabelecidos nos níveis mínimos de serviço.

3. QUANTITATIVOS DE DEMANDAS

3.1. A tabela abaixo mostra a quantidade MÉDIA mensal de demandas, no período de Outubro de 2023 a Setembro de 2024, e que balizaram as estimativas:

| Processos/Prioridade | Crítica | Alta | Média | Baixa | TOTAL |
|---------------------------------|----------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Incidentes | 40 | 100 | 120 | 140 | 400 |
| Solicitações de Serviços | 140 | 350 | 420 | 490 | 1400 |
| Alertas/Triagem | 100 | 500 | 2000 | 500 | 3100 |