



10 – Suporte para os Serviços

SERVIÇO: 10.01 – Central de Serviços
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGSTI/GCES
Descrição: Central de Serviços para atendimento, registros, distribuição e acompanhamento de chamados
Diferenciais MTI:
Detalhamento: Este SERVIÇO caracteriza-se pelo processo de atendimento de chamados dos clientes, apoiado por um sistema de informações que permite o registro e acompanhamento destes. Este SERVIÇO caracteriza-se com as seguintes modalidades: <ul style="list-style-type: none">● SAC – Serviço de Atendimento aos clientes para os Serviços disponibilizados pela MTI;● Serviço que poderá ser disponibilizado/comercializado para os Clientes que necessitem de uma solução para atendimento e registro das suas demandas. Os elementos que compõe o Serviço são: <ul style="list-style-type: none">● Infraestrutura WEB para registro dos chamados – GLPI – solução <i>web Open-source</i> para registro de chamados;● Catálogo de Serviços;● Equipe técnica especializada de atendimento e suporte dos serviços contratados;● Disponibilidade dos serviços em regime integral;● Políticas de segurança e perfis de usuário;● Treinamento básico de utilização da ferramenta.● SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento dos chamados.
Excluído: <ul style="list-style-type: none">● Capacitação dos usuários do SAC após treinamento inicial;● Elaboração do catálogo de serviços;● Definição de SLA;



<ul style="list-style-type: none">● Infraestrutura para hospedagem da aplicação, bancos de dados e outras que venham a ser necessárias;● Disponibilização de gravação de registro de chamados por voz.
<p>Serviço Final: Serviços de Central de Atendimento disponibilizado.</p>
<p>SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">● Disponibilidade do serviço 100% ao mês para registro de chamados;● Reestabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade é de 6 horas;● Tempo para disponibilizar o uso do Serviço é conforme estabelecido em contrato.
<p>Pré-requisito:</p> <ul style="list-style-type: none">● Formalização da demanda junto a MTI caracterizando as necessidades do cliente;● Processos de atendimento de demandas definidos;● Catálogo de Serviços do cliente elaborado;● Disponibilidade de infraestrutura de telefonia e internet;● Disponibilidade de infraestrutura de TIC para suportar a aplicação;● Disponibilidade de pessoal para resolução dos chamados registrados.
<p>Responsabilidades:</p> <p>Cliente</p> <ul style="list-style-type: none">● Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;● Prover a MTI de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;● , acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;● Comunicar, de imediato, via SAC, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação do serviço. <p>MTI</p>



- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de Nível de Serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço ou paralisação para manutenção.
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Atender os chamados de “requisição”, incidentes e problemas por meio do SAC dentro dos níveis de serviço acordados.

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Manutenção da solução de central de serviço	Sistema mantido
Projeto de Customização dos Serviços	Projeto específico