

SERVIÇO: 10.01 – Central de Serviços

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DIOP/UGSTI/GCES

Descrição: Central de Serviços para atendimento, registros, distribuição e acompanhamento da solicitação.

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:

- 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 compõem o Serviço são:

- Infraestrutura WEB para registro dos chamados – GLPI – solução web *Open-source* 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 das solicitações.

Excluído:

- Capacitação dos usuários do SAC após treinamento inicial;
- Elaboração do catálogo de serviços;
- Definição de SLA;
- Instalação em infraestrutura exclusiva.
- Disponibilização de gravação de registro de chamados por voz.

Serviço final:

Serviços de Central de Atendimento disponibilizado.

SLA:

- 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.

Pré-requisito:

- 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.

Modalidade

Descrição do Item	Métrica
Chamados (Infraestrutura/Utilização)	Chamado registrado
Projeto de Customização dos Serviços	Hora Técnica

