

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

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 compõe 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 dos chamados.

Excluído:

- Capacitação dos usuários do SAC após treinamento inicial;
- Elaboração do catálogo de serviços;
- Definição de SLA;
- Infraestrutura para hospedagem da aplicação, bancos de dados e outras que venham a ser necessárias;
- 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;
- 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.

Responsabilidades:

Cliente

- 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.

MTI

- 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