

## ANEXO I

### ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1.	OBJETO .....	4
1.1.	Funcionamento da Central de Serviços .....	4
1.1.1.	Metas e Objetivos .....	4
1.1.2.	Escopo da Função.....	7
1.2.	Benefícios Esperados.....	8
1.2.1.	Benefícios para TI das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.....	9
1.2.2.	Benefícios aos Clientes .....	9
1.3.	Definições e Termos Principais .....	9
1.4.	Cronograma de Implementação .....	12
1.5.	Implantação e Migração da Central de Serviços.....	13
1.5.1.	Plano de Migração e Implantação .....	13
1.5.2.	Implantação da Estrutura de Atendimento .....	14
1.5.3.	Piloto .....	15
1.5.4.	Atendimento em Caráter Experimental .....	16
1.5.5.	Atendimento em Caráter Definitivo.....	16
1.5.6.	Canais de Comunicação.....	17
1.5.7.	Papéis e Responsabilidades .....	17
1.5.7.1.	Gerente da Central de Serviços .....	18
1.5.7.2.	Supervisor da Central de Serviços de 1º Nível .....	20
1.5.7.3.	Supervisor da Central de Serviços de 2º Nível .....	22
1.5.7.4.	Analista da Central de Serviços ou Primeiro Nível.....	23
1.5.7.5.	Analista Local ou Segundo Nível.....	23
1.5.7.6.	Analista Local ou Segundo Nível - Dispatcher .....	25

1.5.8.	Ferramentas e Tecnologias .....	26
1.5.8.1.	Telefonia .....	27
1.5.9.	Sistema da Central de Serviços .....	28
1.5.9.1.	Gerenciamento de Incidentes.....	29
1.5.9.2.	Gerenciamento de Problemas.....	34
1.5.9.3.	Gerenciamento de Mudança .....	36
1.5.9.4.	Gerenciamento de Ativos .....	39
1.5.9.5.	Relatórios.....	42
1.5.10.	Ambiente / Estrutura Física .....	43
1.6.	Operação da Central de Serviços.....	43
1.6.1.	Horários de Funcionamento .....	43
1.6.2.	Atividades da Central de Serviços.....	44
1.6.3.	Descrição das Atividades de Alto Nível da Central de Serviços .....	44
1.6.4.	Matriz de Responsabilidades.....	46
1.7.	Gerenciamento de Incidentes.....	47
1.7.1.	Metas e Objetivos .....	47
1.7.2.	Escopo .....	48
1.7.3.	Benefícios Esperados .....	48
1.7.4.	Visão Geral das Atividades do GI.....	49
1.7.5.	Atividades do Processo de Gerenciamento de Incidentes.....	49
1.7.6.	Políticas do Processo .....	52
1.7.7.	Integração com outros processos.....	57
1.8.	Campanha de Marketing .....	63
1.9.	Do Gerenciamento do Serviço.....	63
1.10.	Dos Níveis de Serviço e Penalizações .....	64
1.11.	Da Melhoria Contínua do Serviço.....	67
2.	Da Vistoria Técnica .....	68
3.	Da Proposta de Preços .....	68
4.	Da Habilitação / Qualificação Técnica.....	69
5.	Do local de Prestação dos Serviços.....	70

6.	Da segurança das informações, sigilo, confidencialidade. ....	71
7.	Da finalização do contrato e passagem da Base de Conhecimento: .....	71
8.	Das obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE .....	72
9.	Das obrigações e responsabilidades da CONTRATADA .....	72
10.	Das obrigações gerais das partes .....	73
11.	Informações Gerais .....	74

## **1. OBJETO**

Contratação de empresa especializada para a implantação, operação de serviços técnicos de Central de Serviços e gerenciamento de incidentes, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, com base nas boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI definidas pela biblioteca ITIL®, para atendimento aos usuários das Entidades Nacionais do Sistema Indústria e seus regionais.

Entende-se como implantação o conjunto de atividades a ser desempenhada de forma a compor o ambiente necessário à correta operação da Central, envolvendo obrigatoriamente: plano de implantação e migração, cronograma, implantação e migração, piloto, atendimento em caráter experimental, canais comunicação, perfis e responsabilidades, ferramentas e tecnologia, ambiente/estrutura física.

Entende-se como operação da central o serviço de atendimento ao usuário, prestado por pessoal da contratada, compreendendo: o horário de funcionamento, atividades a serem desenvolvidas e matriz de responsabilidades. A atividade de atendimento aos regionais (Federações, Departamentos Regionais do SESI e SENAI e Núcleos Regionais do IEL) será feito em 1º nível.

O objetivo primário do processo é a restauração da operação normal do serviço no menor tempo Possível e minimizar o impacto adverso nas operações do negócio, garantindo que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade sejam mantidos. O processo composto por conjunto de diagramas detalhados do fluxo, com as correspondentes matrizes de responsabilidade RACI e descrição dos procedimentos, será fornecido pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria.

Os serviços serão avaliados através dos Níveis de Serviço especificados neste documento e seus Anexos.

### **DETALHAMENTO DO OBJETO**

#### **1.1. Funcionamento da Central de Serviços**

##### **1.1.1. Metas e Objetivos**

As metas e objetivos definem a razão pela qual a função Central de Serviços é importante para as Entidades Nacionais do Sistema Indústria na entrega e suporte

efetivo e eficiente dos serviços de TI. Esta seção estabelece as metas e objetivos fundamentais que sustentam a função da Central de Serviços. O acordo e documentação das metas e objetivos proveem um ponto de referência para checar a implementação de decisões operacionais e atividades.

O objetivo da Central de Serviços é atuar como o ponto primário de contato para os usuários quando há uma interrupção no serviço, um pedido de Requisição de Serviço, ou mesmo para algumas categorias de Requisição de Mudanças. A Central de Serviços garante a comunicação com os usuários e age como um ponto de coordenação para vários processos e grupos de TI.

A meta da Central de Serviços é restaurar ou prover o “nível de serviço esperado” para os clientes de TI o mais rápido possível. Isto pode envolver a solução de uma falha técnica, ou pode envolver o preenchimento de uma Requisição de Serviço ou responder uma consulta – qualquer atividade que seja necessária para permitir que os usuários possam iniciar ou retomar, satisfatoriamente, as suas atividades.

Para que essa meta seja alcançada, a Central de Serviços deve alcançar os seguintes objetivos e deve estar habilitada a:

Registrar todos os detalhes de Requisições de Serviços e incidentes relevantes, atribuindo códigos de categorização e priorização;

- Prover a primeira linha para investigação e diagnóstico;
- Resolver incidentes e Requisições de Serviços;
- Escalar incidentes/Requisições de Serviços que não possa resolver/atender dentro da escala de tempo acordada;
- Manter os usuários informados sobre o progresso dos incidentes e requisições de serviços registradas, assim como sua documentação atualizada;
- Documentar e informar o fechamento de todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços atendidas e outros contatos;
- Conduzir pesquisas de satisfação de clientes e usuários após o fechamento/atendimento dos incidentes/requisições de serviços;
- Comunicar-se com os usuários mantendo-os informados sobre as mudanças implementadas ou paradas acordadas;
- Atualizar o Sistema de Gerenciamento de Ativos sob direção e aprovação das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.

- Prover o primeiro e segundo níveis de suporte, sendo o Primeiro Nível telefônico e o Segundo Nível presencial nas instalações das Entidades Nacionais do Sistema Indústria;
- Integrar com equipe das Entidades Nacionais do Sistema Indústria - 3o nível, através do encaminhamento de solicitações de serviço para os grupos solucionadores, de solicitações de posicionamento sobre as demandas escaladas para posicionamento do usuário e do encaminhamento de informações ou procedimento já efetuados.
- Diagnosticar problemas de hardware, através de procedimentos e aplicativos de diagnóstico.
- Especificar peças necessárias para substituição.
- Instalar componentes de hardware (HD, memória, placa de vídeo, etc) dos equipamentos de computação, instalar fisicamente, instalar drivers, aplicativos, configurar e testar.
- Instalar periféricos (impressora, scanner, etc), instalar fisicamente, instalar drivers, aplicativos, configurar e testar.
- Prestar suporte técnico aos usuários de microcomputadores, no tocante ao uso de software básico, aplicativos e de redes.
- Participar da implantação de projetos de renovação do parque de equipamentos do cliente, através do controle e acompanhamento dos fabricantes e fornecedores envolvidos.
- Montagem de sala de cursos, treinamentos e eventos (instalação de rede lógica, rede elétrica e microcomputadores).
- Executar a instalação de sistema operacional (com ou sem imagens padrão, instalação de drivers e aplicativos).
- Especificar equipamentos de informática para compra e compatibilidade (Impressoras, notebooks, nobreak's, estabilizadores, mouse e teclado sem fio, etc);
- Analisar e testar equipamentos adquiridos pelo Sistema Indústria.
- Quando houver necessidade de remanejamento de equipamentos entre as entidades do Sistema Indústria, requisitar a anuência do setor de patrimônio.
- Execução de serviços de rede com complexidade baixa.
- Realizar o inventário do parque de equipamentos de informática e o gerenciamento de licenças de softwares da instituição e mantendo o atualizado.

- Registrar as alterações de hardware e/ou softwares configurados e informar a contratante, mudanças de configuração.

### **1.1.2. Escopo da Função**

O escopo da função Central de Serviços é atuar, de forma centralizada, como o ponto único de contato dentro da organização para o propósito de restauração dos serviços corporativos de TI das Entidades Nacionais do Sistema Indústria e de atendimento para requisições de serviços, para usuários internos e externos, mesmo que algumas partes desses serviços não sejam de responsabilidade das Entidades Nacionais do Sistema Indústria. Deverá ainda prover o acompanhamento dos chamados feitos aos provedores de serviços utilizando a correlação devida com os registros feitos internamente.

Deverá ser observado o Catálogo de Serviços vigente das Entidades Nacionais do Sistema Indústria, ANEXO II a este Termo de Referência para que sejam observados os serviços a serem suportados. Este catálogo é dinâmico, de propriedade das Entidades Nacionais do Sistema Indústria e pode ser mudado a qualquer tempo, ficando a contratada obrigada a se adequar para atendê-lo dentro dos níveis de serviço estipulados.

As atividades da função Central de Serviços devem incluir:

- Gerenciamento de todos os contatos relacionados a Incidentes, problemas, Requisições de Serviços ou Requisições de Mudanças dentro dos respectivos processos que os regem;
- Comunicação aos usuários em relação ao estado corrente de incidentes, problemas, mudanças, requisições e Acordos de Nível de Serviço/Operacional:
- Escalação de Incidentes abertos, Requisições de Serviços ou algumas categorias de Requisições de Mudanças onde não foram cumpridos os prazos acordados dentro do regimento dos respectivos processos.
- Controle de todos os equipamentos de informática do Sistema Indústria – CNI, SESI, SENAI E IEL – CNI-SP e IEL-SP (Microcomputadores, Impressoras, notebooks, nobreaks, etc), através de inventário.
- Abertura de Compra de equipamentos através do sistema CNI.
- Organização de arquivos, envio e recebimento de documentos pertinentes a área de atuação.
- Abertura e acompanhamento de chamados em garantia junto aos fabricantes dos equipamentos.
- Envio de equipamentos fora de garantia para assistência técnica especializada (nobreaks, notebooks, impressoras, e etc).
- Controle e monitoramento dos equipamentos enviados para manutenção externa;
- Manter o setor de patrimônio informado sobre todas as movimentações de equipamentos.

## **1.2. Benefícios Esperados**

São vários os benefícios que podem ser alcançados pelos provedores de serviços de TI e clientes, pela implementação de uma efetiva e eficiente função de Central de Serviços. A CONTRATADA para prover a Central de Serviços concorda que os seguintes benefícios são importantes para as Entidades Nacionais do Sistema Indústria e serão avaliados como entradas para o processo de melhoria contínua através do ciclo de vida da função Central de Serviços.

### **1.2.1. Benefícios para TI das Entidades Nacionais do Sistema Indústria**

- Melhor controle sobre Incidentes, Problemas, Requisições de Serviços e Requisições de Mudanças;
- Central de Serviços fornece canal de informações confiáveis com Clientes e representantes do negócio, libertando os técnicos especializados das requisições de informações de serviços específicos;
- Melhoria nos serviços, percepção e satisfação dos clientes;
- Melhor qualidade e maior agilidade nas requisições de clientes e usuários;
- Melhoria na comunicação e no trabalho em equipe;
- Maior foco e abordagem pró-ativa no fornecimento do serviço;
- Redução do impacto negativo no negócio;
- Melhor controle e gerenciamento da infra-estrutura;
- Melhor uso dos recursos de suporte de TI e maior produtividade do pessoal de negócios;
- Maior significado das informações gerenciais para suporte a decisão;
- Melhoria na acessibilidade através do ponto único de contato, comunicação e informação.

### **1.2.2. Benefícios aos Clientes**

- Melhoria na acessibilidade através do ponto único de contato, comunicação e informação;
- Melhor alinhamento de TI as prioridades do negócio em tempo real, possibilitando a alocação de recursos conforme necessário;
- Maior satisfação de usuários e clientes;
- Maior qualidade dos serviços;
- Comunicação mais precisa e profissional entre a Central de Serviços e usuários, em nome da organização de TI.

### **1.3. Definições e Termos Principais**

Estes termos e definições devem ser utilizados através da documentação, comunicação, materiais de treinamento, ferramentas e relatórios do processo.

**Central de Serviços:** A Central de Serviços (Service Desk) amplia a faixa de serviços e oferece uma abordagem com foco mais global, possibilitando que os

processos de negócio sejam integrados dentro da infraestrutura de Gerenciamento de Serviços. Não somente trata com **Incidentes**, **Problemas** e questões, mas também fornece uma interface para outras atividades, como Requisição de Mudança do cliente, contratos de manutenção, licenças de software, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento Financeiro para Serviços em TI e Gerenciamento da Continuidade dos Serviços em TI.

**Usuário:** qualquer integrante das Entidades Nacionais do Sistema Indústria que utilize recursos de TI para desempenhar suas funções rotineiras.

**Contato:** qualquer acionamento feito à central de serviço pelos usuários.

**Ocorrência (Evento):** Um alerta ou notificação criada por qualquer serviço de TI, Item de Configuração ou Ferramenta de Monitoração. Eventos tipicamente requerem a tomada de ação do pessoal de Operações de TI e frequentemente conduzem a incidentes que estão sendo registrados.

**Falha:** Perda da habilidade de operar a especificação ou entregar o resultado requerido. O termo Falha pode ser usado quando refere a Serviços de TI, Processos, Atividades e Itens de Configuração. Uma falha frequentemente causa um incidente

**Escalada / Escalação:** é o mecanismo que dá assistência à resolução de um **Incidente** nos tempos acordados, buscando equipes com maior conhecimento, habilidades ou ferramentas. Pode ocorrer durante qualquer atividade no processo de resolução.

**Grupo:** Um time ou grupo de pessoas e ferramentas que elas utilizam para lidar um ou mais processos ou atividades; por exemplo, a Central de Serviços, pessoas que executam atividades similares, mesmo que elas possam trabalhar em diferentes tecnologias ou reportar para diferentes estruturas organizacionais ou mesmo em diferentes companhias.

**Impacto:** Medida do aspecto crítico de negócio de um Incidente. Normalmente igual à extensão causada por um Incidente em termos de distorção de níveis de serviços acordados ou esperados.

**Incidente:** Qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço.

**Gerenciamento de Ativos:** objetivo é identificar, controlar e avaliar os ativos de serviços e itens de configuração (IC), protegendo e garantindo a sua integridade em todo o ciclo de vida do serviço.

**Gerenciamento de Demandas:** O objetivo é entender e influenciar a demanda dos clientes por serviços e provisionar a capacidade para atender a essas demandas.

**Gerenciamento de Incidentes:** O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restaurar a operação normal de serviço o mais breve possível e minimizar o impacto contrário nas operações de negócio, garantindo assim que os melhores níveis possíveis de qualidade de serviço e disponibilidade sejam mantidos.

**Gerenciamento de Mudanças:** O Objetivo do processo de gerenciamento de mudanças é garantir que as mudanças são registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas, de maneira controlada.

**Gerenciamento de Problemas:** O objetivo do processo de Gerenciamento de Problemas é minimizar o impacto adverso de incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura de TI no negócio e prevenir a reincidência destes, buscando encontrar a causa raiz dos problemas, iniciar a ação que eliminará o erro e gerenciar o ciclo de vida dos problemas.

**Modelo de Incidente:** Um conjunto pré-definido de passos que devem ser tomados para lidar com o processo, para lidar com um tipo particular de incidente, de uma maneira acordada.

**Registro de Incidente:** Um registro contendo os detalhes de um incidente. Cada registro de incidente documenta o ciclo de vida de um incidente.

**Serviço de TI:** Da perspectiva do cliente/usuário; normalmente composta de vários sistemas de TI.

**Incidente Maior:** A mais alta categoria de impacto para um incidente. Um incidente maior resulta em interrupção significativa para o negócio.

**Operação Normal do Serviço:** A operação do serviço dentro dos limites definidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS).

**Acordo de Nível Operacional (ANO):** Acordo entre duas áreas/departamentos internos de TI – por exemplo: Gerenciamento de Rede e Central de Serviços (Service Desk).

**Nível de Serviço:** Descrição de como deve ser realizada a entrega de serviços.

**Acordo de Nível de Serviço (ANS):** Acordo escrito entre um provedor de serviços de TI e um cliente de TI. ANSs são usados para clientes internos.

**Contrato de Apoio (CA):** Contrato com um provedor externo que forneça serviços para TI.

**Prioridade:** A seqüência em que um incidente ou problema necessita ser resolvido, baseado em impacto e urgência.

**Problema:** Condição identificada a partir de múltiplos incidentes que exibem sintomas comuns, ou de um único incidente significativo, indicativo de erro único, cujas causas são desconhecidas.

**Papel:** Um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades concedidas a uma pessoa ou time. O papel é definido num processo. Uma pessoa ou time pode ter múltiplos papéis; por exemplo, os papéis de Gerente de Configurações e Gerente de Mudanças podem ser executados por uma única pessoa.

**Requisição de Serviço:** serviços padronizados, de baixa complexidade, que não exigem um planejamento detalhado para sua implementação.

**Urgência:** Medida do aspecto crítico de negócio de um Incidente ou Problema, baseado no impacto e nas necessidades de negócio do Cliente.

**Matriz de Responsabilidades:** Instrumento que correlaciona as atividades que devem ser executadas às áreas funcionais que devem executá-las.

**Catálogo de Serviços:** É uma declaração escrita dos serviços de TI, níveis de serviços e opções

**Disponibilidade da Central de Serviços:** A Central de Serviços será considerada como disponível se todos as especificações detalhadas nesses documentos estiverem plenamente atendidas.

#### 1.4. Cronograma de Implementação

A execução da implementação deverá tomar por base os prazos máximos estabelecidos abaixo:

ID	EVENTO	PRAZO
1	<b>Implantação e Migração da Central de Serviços</b> (Desenvolvimento do Plano de Implantação)	10 dias após assinatura do contrato
2	<b>Implantação e Migração da Central de Serviços</b> (Implantação da Estrutura de Atendimento)	Até 15 dias antes do início do período em caráter experimental
3	<b>Implantação e Migração da Central de Serviços</b> (Piloto bem sucedido, por pelo menos cinco dias úteis de prestação do serviço)	Até 3 dias antes do início do caráter experimental
4	<b>Operação da Central de Serviços</b> - Atendimento em Caráter Experimental	De 15/09/2015 até 15/11/2015
5	<b>Operação da Central de Serviços</b> - Atendimento em Caráter Definitivo	A partir de 16/11/2015 até o término do contrato

## **1.5. Implantação e Migração da Central de Serviços**

Atualmente as Entidades Nacionais do Sistema Indústria dispõe de Central de Serviços contratada de terceiro, cujo contrato se encerra no dia **14 de Setembro de 2015**.

A CONTRATADA deverá concluir a implantação e migração da Central de Serviços especificada neste certame até o dia **15 de setembro de 2015**, estando completamente operacional já nesta referida data.

A implantação e migração do serviço legado para a nova CONTRATADA ocorrerá em fase única e sem sobreposição da vigência de contratos de fornecimento do serviço de Central de Serviços. No dia seguinte ao término do contrato atual, a CONTRATADA deverá iniciar, conforme especificações deste certame, a operação da Central de Serviços e o gerenciamento de incidentes às Entidades Nacionais do Sistema Indústria. Para isto, deverá ter preparado um plano de implantação e migração.

### **1.5.1. Plano de Migração e Implantação**

Na fase inicial do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar o seu Plano de Migração e Implantação da Central de Serviços, contemplando:

- Escopo;
- Matriz de Responsabilidades;
- Cronograma de Atividades com marcos de controle verificava da execução do cronograma;
- Análise de Risco;
- Plano de Contingência;
- Plano de Comunicação;
- Critérios de aceitação.

No Plano de Implantação e Migração deverão constar, no mínimo, as etapas a seguir e a CONTRATADA poderá propor plano alternativo desde que contemple os quesitos relacionados:

- Validação do modelo de funcionamento proposto da Central de Serviços e do processo de Gerenciamento de Incidentes que irá funcionar, na sua maior parte, na Central de Serviços;

- Migração das tabelas de classificação, escalação, usuários e itens de configuração, providos pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria.
- Cadastro e identificação das equipes ou grupos solucionadores dos Serviços de TI, das empresas prestadoras de serviço, dos fornecedores e respectivos Contratos de Apoio e Acordos de Nível de Serviço;
- Treinamento(s) necessário(s) aos técnicos de TI das Entidades Nacionais do Sistema Indústria que necessitem utilizar o sistema de Central de Serviços disponibilizado pela CONTRATADA;
- Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TI das Entidades Nacionais do Sistema Indústria;
- Treinamento dos demais usuários das Entidades Nacionais do Sistema Indústria na operação dos sistemas de requisição de serviços, requisição de mudanças, registro de incidentes (web), registro do grau de satisfação, bem como outros procedimentos que se fizerem necessários;
- Todas as customizações necessárias no sistema da Central de Serviço a ser utilizado para que reflita a forma de funcionamento descrita nesse documento e do processo de Gerenciamento de Incidentes;
- Utilização do Catálogo de Serviços de TI existente nas Entidades Nacionais do Sistema Indústria para a categorização, classificação e priorização dos incidentes e requisições de serviço;
- Disponibilização do serviço aos usuários em caráter Piloto;
- Disponibilização do serviço aos usuários em caráter definitivo.

Será emitido o Termo de Aceitação desta fase, emitido pela CONTRATADA em até 1(um) dia útil, confirmando o cumprimento de todos os requisitos acima, e liberando para a fase de Implantação.

#### **1.5.2. Implantação da Estrutura de Atendimento**

Durante o período da execução do Plano de Implantação e Migração, a CONTRATADA deverá implementar todas as ferramentas/componentes necessários para o início do atendimento da Central de Serviços, incluindo:

- Adequação da infraestrutura de atendimento (As acomodações e a infraestrutura física (mesas, computadores, telefones, etc) e lógica para o funcionamento da Central de Serviços será da CONTRATADA);
- Disponibilização dos sistemas de atendimento / gerenciamento de incidentes para as equipes solucionadoras;
- Treinamento das equipes de atendimento na utilização dos sistemas disponibilizadas pela CONTRATADA.

Durante essa fase, a CONTRATADA, em conjunto com as Entidades Nacionais do Sistema Indústria, deverá propor as alterações que julgar necessárias ao funcionamento da Central de Serviços e ao processo de Gerenciamento de Incidentes descritos neste documento. Qualquer alteração na forma de atendimento ou no processo de Gerenciamento de Incidentes ao longo do contrato deverá ser negociada com as Entidades Nacionais do Sistema Indústria. Como resultado do processo de Melhoria Contínua espera-se que a CONTRATADA faça sugestões de alterações tanto no modelo de funcionamento da Central de Serviços como no processo de Gerenciamento de Incidentes ao longo do contrato e de acordo com a necessidade.

A CONTRATADA deverá elaborar as instruções de trabalho ou scripts necessários, com aprovação dos contratantes, ao preenchimento dos formulários de Incidentes e Requisições de Serviço.

Será emitido o Termo de Aceitação desta fase, emitido pela CONTRATADA em até 1(um) dia útil, confirmando o cumprimento de todos os requisitos acima, e liberando para a fase do Piloto.

### **1.5.3. Piloto**

Uma vez montada a estrutura de atendimento, a Central de Serviços deverá passar pela etapa de Piloto, conforme prazo definido no item “Cronograma de Implantação” deste documento. O atendimento em caráter piloto deverá ocorrer de forma que represente até 10% (dez por cento) dos seus usuários.

Durante esta etapa, as Entidades Nacionais do Sistema Indústria avaliará a qualidade do atendimento para assegurar a aderência deste aos requisitos definidos neste projeto e a liberação ou não da fase seguinte (Atendimento em caráter experimental). O processo de avaliação considerará os seguintes aspectos:

- Capacidade da Central de Serviços em prestar atendimento de qualidade observando os indicadores de desempenho neste certame;
- Capacidade da CONTRATADA em gerar relatórios de atendimento e comprovar o atendimento das métricas estabelecidas no item “Dos Níveis de Serviço e Penalizações”;
- Capacidade da Central de Serviços em cumprir os procedimentos definidos durante as fases descritas neste Termo de Referência;
- Equipe técnica de acordo com os critérios de competência, conhecimento e experiência solicitados.

Será emitido um Termo de Aceitação desta fase, confirmando o cumprimento de todos os requisitos acima, e liberando para a fase de atendimento em caráter experimental.

A formalização do fim da **Implantação** e início da **Operação** da Central de Serviços, deverão ser oficializados às Entidades Nacionais do Sistema Indústria por meio de um **termo de homologação** emitido pela CONTRATADA em até 1(um) dia útil, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Migração e Implantação – Item 1.5.1 e juntando os termos de aceitação de cada fase.

#### **1.5.4. Atendimento em Caráter Experimental**

Uma vez comprovada à capacidade da CONTRATADA em atender aos requisitos definidos neste projeto, a Central de Serviços deve iniciar o atendimento a todos os usuários das Entidades Nacionais do Sistema Indústria. O atendimento em caráter experimental deve respeitar todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos neste projeto, excluindo-se neste momento apenas as penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes que venham a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados.

#### **1.5.5. Atendimento em Caráter Definitivo**

Corresponde ao período de operação da Central de Serviços e do Gerenciamento de Incidentes a ser realizado durante toda a vigência do contrato. Durante esse período a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste projeto, estando sujeita às penalidades definidas pelo não cumprimento dos níveis de serviço acordados.

### **1.5.6. Canais de Comunicação**

A contratada é responsável por manter um canal de comunicação entre os usuários das Entidades Nacionais do Sistema Indústria e a Central de Serviços, podendo para este fim se utilizar de links de comunicação, *voip*, linhas 0800, ou quaisquer outros métodos que sejam eficientes para a provisão de acesso remoto e comunicação entre os usuários finais e o serviço prestado.

A contratada é responsável pelos custos de implantação e operação destes canais de comunicação, que devem incluir todos os custos de ligações, inclusive das regionais das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.

A contratada deve também disponibilizar acesso as Entidades Nacionais do Sistema Indústria, a qualquer tempo, às ferramentas de gestão de incidentes e relatórios gerenciais produzidos, através destes canais.

Os contratantes disponibilizarão os ramais necessários de seu PABX, com acesso externo, para o pessoal de 2º Nível, que deverão ser utilizados com responsabilidade e dentro dos padrões aceitáveis e justificáveis pelas atividades de técnicos, obedecendo às políticas dos contratantes.

### **1.5.7. Papéis e Responsabilidades**

Um papel refere-se a um conjunto de comportamentos ou ações conectadas que são executadas por uma pessoa, time ou grupo num contexto específico. Papéis são definidos pelo conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades concedidas à pessoa, time ou grupo designado.

Independente do escopo, as responsabilidades do papel devem ser acordadas pela linha de gestão e incorporadas na descrição de trabalho existente e/ou incluída nos objetivos anuais. Uma vez que os papéis estejam atribuídos, os empossados devem ter o poder para executar as atividades do papel e a autoridade apropriada para suportar outras pessoas responsáveis.

Todos os papéis e pessoas, times ou grupos designados devem ser claramente comunicados através da organização. Isto deve encorajar ou melhorar a colaboração e cooperação para atividades de processos interfuncionais.

### 1.5.7.1. Gerente da Central de Serviços

<b>Perfil</b>	<p>O Gerente da Central de Serviços irá gerenciar o equipe da Central de Serviços e será responsável por direcionar a performance contra os acordos de Nível de Serviço (ANSs), e de conformidade com as políticas e padrões da Central de Serviços.</p> <p>O Gerente do Processo desempenha tarefas operacionais diárias e as de gerenciamento demandadas pelos fluxos do processo, tendo, como responsabilidade: identificar as oportunidades de melhoria e auditar o uso do processo em nível operacional, garantindo a conformidade do processo através dos envolvidos no Processo.</p> <p>O Gerente é responsável por reportar informações aos outros processos (quando requerido) e assegurar a saída (output) do processo nos termos dos Níveis de Serviço acordados. Ele é o guardião da qualidade desta disciplina e é responsável por garantir que o processo seja seguido corretamente.</p> <p>Esse papel pode ser compartilhado com o papel de Gerente da Central de Serviços.</p> <p>É provido pela Contratada.</p>
---------------	--

<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidade absoluta sobre as atividades operacionais diárias do processo;</li> <li>• Gerenciar o processo em suas atividades diárias e verificar se o processo é seguido corretamente;</li> <li>• Responsável por todas as atividades de compilação e distribuição de informações gerenciais;</li> <li>• Assegurar a qualidade individual do processo de Incidentes;</li> <li>• Garantir e promover o correto uso do processo de Gerenciamento de Incidentes;</li> <li>• Garantir que os Indicadores de Performance do processo de Gerenciamento de Incidentes sejam atingidos;</li> <li>• Garantir que o processo de Gerenciamento de Incidentes atue de modo eficaz e eficiente;</li> <li>• Garantir que a equipe de Gerenciamento de Incidentes possua as condições e autoridade necessária para a realização de seus trabalhos; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximizar o equilíbrio entre pessoas, processos e tecnologia /ferramenta;</li> </ul> </li> <li>• Escalar as quebras dos níveis de serviço ao proprietário do processo;</li> <li>• Identificar necessidades de treinamento da equipe;</li> <li>• Identificar oportunidades de melhorias para assegurar que o processo e as ferramentas sejam eficazes e eficientes;</li> <li>• Auditar o Processo de Gerenciamento de Incidentes;</li> <li>• Onde o processo não estiver adequado, é de responsabilidade do</li> </ul>
	<p>Gerente do Processo escalar para o proprietário do Processo de Gerenciamento de Incidentes. Relatórios de escalação são enviados para o proprietário do processo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prover à equipe da Central de Serviços as informações necessárias para que realizem seu trabalho eficientemente. Isto inclui informações do Processo, conhecimento técnico, registro de informação e acesso aos erros conhecidos;</li> <li>• Estabelecer a Central de Serviços como Ponto Único de Contato para os usuários finais;</li> <li>• Assegurar que a equipe da Central de Serviços esteja comprometida com seu trabalho;</li> <li>• Conhecer as médias e variações de volume e tamanho da fila de chamados para tomada de ações;</li> <li>• Manter bom relacionamento entre usuários finais e grupos de suporte;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a Central de Serviços para os usuários finais, através de publicações na Intranet, e-mails informativos – realizar treinamento em habilidades de comunicação quando necessário;</li> <li>• Promover os benefícios do processo sempre que possível;</li> <li>• Reportar ao gestor do contrato sobre qualquer assunto que possa impactar significativamente o negócio;</li> <li>• Assistir as reuniões do Comitê de Controle de Mudança;</li> <li>• Prover ligação com a Gerência de Mudanças e Problemas</li> <li>• Identificar oportunidades de melhorias;</li> <li>• Compilar os dados dos incidentes e requisições de serviço, para utilização em informações gerenciais;</li> <li>• Conhecer os serviços providos pela Contratada;</li> </ul>
<b>Autoridade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acionar, quando necessário, todas as instâncias da equipe de suporte para garantir o cumprimento dos NA;</li> </ul>
<b>Competência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso superior em Informática.</li> <li>• O Gerente da Central de Serviços deve ter, no mínimo, o certificado de fundamentos ITIL e Intermediário para as funções de Restauração de Serviços.</li> </ul> <p>Possuir Certificação HDI SCM - Support Center Manager.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dois anos de experiência em atividade de supervisão do suporte técnico, <i>help desk</i> ou <i>Service Desk</i>.</li> </ul>

#### 1.5.7.2. Supervisor da Central de Serviços de 1º Nível

<b>Perfil</b>	O supervisor da Central de Serviços irá monitorar os analistas da Central de Serviços, garantindo que os processos e procedimentos operacionais estão sendo executado em conformidade com os padrões e políticas da Central de Serviços.
	É provido pela Contratada.

<b>Responsabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir que pessoal e os níveis de habilidade sejam mantidos durante as horas de operação, pelo gerenciamento das agendas dos turnos de pessoas, etc.</li> <li>• Assumir atividades de RH conforme necessário.</li> <li>• Atuar como instância de escalada para chamados difíceis ou controversos e e-mails/requisições roteadas.</li> <li>• Produção de estatísticas e relatórios gerenciais</li> <li>• Organizar sessões de sensibilização e treinamento de pessoal</li> <li>• Sumarizar para a Central de Serviços as mudanças ou implantações que possam gerar volume de trabalho na Central de Serviços</li> <li>• Assistir aos Analistas no fornecimento da primeira linha de suporte quando as cargas de trabalho estiverem altas, ou quando experiência adicional for requerida.</li> </ul>
<b>Autoridade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Supervisor da Central de Serviços terá autoridade para conduzir os assuntos de natureza técnica e administrativa concernentes aos Analistas, visando sempre a melhor qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços aos seus clientes.</li> </ul>
<b>Competência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso técnico de informática completo ou superior (completo ou em andamento, pelo menos 3º semestre</li> <li>• O Supervisor da Central de Serviços deve ter, no mínimo, o certificado de fundamentos ITIL.</li> <li>• Um ano de experiência em atividade de supervisão do suporte técnico, <i>help desk</i> ou <i>Service Desk</i>.</li> <li>• É recomendado que tenha o certificado Intermediário ITIL para as funções de Restauração de Serviços</li> </ul>

### 1.5.7.3. Supervisor da Central de Serviços de 2º Nível

<b>Perfil</b>	<p>O supervisor da Central de Serviços irá monitorar os analistas da Central de Serviços, garantindo que os processos e procedimentos operacionais estão sendo executado em conformidade com os padrões e políticas da Central de Serviços.</p> <p>É provido pela Contratada.</p>
<b>Responsabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantir que pessoal e os níveis de habilidade sejam mantidos durante as horas de operação, pelo gerenciamento das agendas dos turnos de pessoas, etc.</li><li>• Assumir atividades de RH conforme necessário.</li><li>• Atuar como instância de escalada para chamados difíceis ou controversos e e-mails/requisições roteadas.</li><li>• Produção de estatísticas e relatórios gerenciais.</li><li>• Organizar sessões de sensibilização e treinamento de pessoal;</li><li>• Sumarizar para a Central de Serviços as mudanças ou implantações que possam gerar volume de trabalho na Central de Serviços;</li><li>• Assistir aos Analistas no fornecimento da segunda linha de suporte quando as cargas de trabalho estiverem altas, ou quando experiência adicional for requerida</li></ul>
<b>Autoridade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O Supervisor da Central de Serviços terá autoridade para conduzir os assuntos de natureza técnica e administrativa concernentes aos Analistas, visando sempre a melhor qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços aos seus clientes;</li></ul>
<b>Competência</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Curso técnico de informática completo ou superior (completo ou em andamento, pelo menos 3º semestre);</li><li>• O Supervisor da Central de Serviços deve ter, no mínimo, o certificado de fundamentos ITIL V3.</li><li>• Um ano de experiência em atividade de supervisão do suporte técnico, <i>help desk</i> ou <i>Service Desk</i>.</li><li>• É recomendado que tenha o certificado Intermediário ITIL para as funções de Restauração de Serviços.</li></ul>

#### 1.5.7.4. Analista da Central de Serviços ou Primeiro Nível

<b>Perfil</b>	<p>O trabalho primário do Analista da Central de Serviços é prover o primeiro nível de suporte através de atendimento de chamadas, e-mails, e outras requisições e lidar com Incidentes, Requisições de Serviço ou Requisições de Mudança usando os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisições de Serviço ou Gerenciamento de Mudanças.</p> <p>É provido pela Contratada.</p>
<b>Responsabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar a comunicação entre TI e o negócio, em nível operacional;</li><li>• Reforçar as expectativas dos usuários quanto aos níveis de serviço que foram acordados;</li><li>• Auxiliar no treinamento de novos Analistas da Central de Serviços;</li><li>• Prover suporte para pequenos incidentes ou requisição de serviços simples;</li><li>• Prover escalada funcional para contatos que necessitam de suporte adicional.</li><li>• Prover escalada hierárquica quando os acordos de nível de serviço tenham sido violados.</li></ul>
<b>Competências</b>	<p>O Analista de Primeiro nível deve ter:</p> <p>Curso técnico de informática completo ou superior (completo ou em andamento, pelo menos 3º semestre)</p> <p>Um ano de experiência em atividade de suporte técnico, <i>help desk</i> ou <i>Service Desk</i>.</p> <p>Certificado de fundamentos ITIL V3</p>

#### 1.5.7.5. Analista Local ou Segundo Nível

<b>Perfil</b>	<p>O trabalho do Analista Local é prover o segundo nível de suporte através de atendimento presencial conforme requerido pelo primeiro nível para sanar aquelas situações onde o atendimento remoto ou telefônico não é suficiente ou mesmo impossível de ser realizado.</p> <p>Deve atentar por manter a continuidade dos registros e sua qualidade, reportando suas atividades no registro da requisição ou incidente, tendo acesso às mesmas ferramentas do primeiro nível, no entanto, atuando através da escalação.</p> <p>Deverá realizar também atividades de serviço de manutenção técnica básica para microcomputadores, notebook e impressoras, software básico, aplicativos e redes de forma on-site.</p> <p>Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos</p>
---------------	--

	<p>equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho, manter-se atualizado em relação às tendências e inovações tecnológicas das necessidades dos setores e departamentos, executar outras tarefas correlatas conforme necessidade ou a critério do seu superior</p> <p>Adicionalmente, deve ter disponibilidade e trato para lidar pessoalmente com os usuários, diretoria e presidência das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.</p> <p>É provido pela Contratada.</p>
<p><b>Responsabilidade</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser um ponto de apoio presencial da TI;</li> <li>• Prover apoio presencial à realização de eventos das Entidades Nacionais do Sistema Indústria;</li> <li>• Facilitar a comunicação entre TI e o negócio, em nível operacional;</li> <li>• Reforçar as expectativas dos usuários quanto aos níveis de serviço que foram acordados;</li> <li>• Auxiliar no treinamento de novos Analistas da Central de Serviços;</li> <li>• Prover suporte para pequenos incidentes ou requisição de serviços simples, desde que estes não possam ser atendidos pelo primeiro nível;</li> <li>• Prover escalada hierárquica quando os acordos de nível de serviço tenham sido violados.</li> <li>• Diagnosticar problemas de hardware, através de procedimentos técnicos e de aplicativos de diagnóstico.</li> <li>• Especificar peças necessárias para substituição;</li> <li>• Instalar componentes de hardware (hd, memória, placa de vídeo, etc) dos equipamentos de computação, instalar fisicamente, instalar os drivers, aplicativos, configurar e testar.</li> <li>• Instalar periféricos (impressora, scanner, etc), instalar fisicamente, instalar os drivers, aplicativos, configurar e testar.</li> <li>• Prestar suporte técnico aos usuários de microcomputadores, no tocante ao uso de software básico, aplicativos e de redes.</li> <li>• Participar da implantação de projetos de renovação do parque de equipamentos do cliente, através do controle e acompanhamento dos fabricantes e fornecedores envolvidos.</li> <li>• Montagem de sala de cursos, treinamentos e eventos (instalação de rede lógica, rede elétrica e microcomputadores).</li> <li>• Executar a instalação de sistema operacional (com ou sem imagens padrão, instalação de drivers e aplicativos).</li> <li>• Especificar equipamentos de informática para compra e</li> </ul>

	<p>compatibilidade (Impressoras, notebooks, nobreak´s, estabilizadores, mouse e teclado sem fio, etc);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar e testar equipamentos adquiridos pelo Sistema Indústria.</li> <li>• Remanejamento de equipamentos (Verificar com o setor de patrimônio a possibilidade de troca dos equipamentos entre as entidades CNI, SESI, SENAI e IEL).</li> <li>• Execução de serviços de rede com complexidade baixa.</li> <li>• Prover escalada hierárquica quando os acordos de nível de serviço tenham sido violados.</li> </ul>
<b>Autoridade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforme definido pelos procedimentos operacionais padrões.</li> </ul>
<b>Competências</b>	<p>Além dos itens necessários para os técnicos do primeiro Nível, o conjunto de habilidades dos técnicos de segundo nível deve contemplar conhecimentos avançados nos softwares padrão e homologados, conforme catálogo de serviços, sendo este conhecimento comprovado através de certificados de treinamento técnicos, com carga horária mínima de 16 horas para cada tecnologia. Certificação ITIL Fundamentos v3.</p>

#### 1.5.7.6. Analista Local ou Segundo Nível - Dispatcher

<b>Perfil</b>	<p>O trabalho do Analista Local – Dispatcher fazer o acompanhamento dos chamados abertos pelo primeiro nível, bem como acompanhar o ciclo de vida do chamado desde a sua abertura até o fechamento do mesmo. Deve atentar por manter a continuidade dos registros e sua qualidade, reportando suas atividades no registro da requisição ou incidente, tendo acesso às mesmas ferramentas do primeiro nível, no entanto, atuando através da escalação. Monitorar o tempo entre a abertura do chamado, bem como seu tempo de solução alertando aos grupos solucionadores os prazos de atendimento, e possíveis violações dos SLA´s contratados.</p> <p>Adicionalmente, deve ter disponibilidade e trato para lidar pessoalmente com os usuários, diretoria e presidência das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.</p> <p>É provido pela Contratada.</p>
---------------	--

<b>Responsabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser um ponto de apoio presencial da TI;</li> <li>• Facilitar a comunicação entre TI e o negócio, em nível operacional;</li> <li>• Reforçar as expectativas dos usuários quanto aos níveis de serviço que foram acordados;</li> <li>• Auxiliar no treinamento de novos Analistas da Central de Serviços;</li> <li>• Prover suporte para pequenos incidentes ou requisição de serviços simples, desde que estes não possam ser atendidos pelo primeiro nível;</li> <li>• Prover escalada funcional para contatos que necessitam de suporte adicional.</li> <li>• Prover escalada hierárquica quando os acordos de nível de serviço tenham sido violados.</li> </ul>
<b>Autoridade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforme definido pelos procedimentos operacionais padrões.</li> </ul>
<b>Competências</b>	<p>Além dos itens necessários para os técnicos do primeiro Nível, o conjunto de habilidades dos técnicos de segundo nível deve contemplar conhecimentos avançados nos softwares padrão e homologados, conforme catálogo de serviços, sendo este conhecimento comprovado através de certificados de treinamento técnicos, com carga horária mínima de 16 horas para cada tecnologia.</p> <p>Certificação ITIL Fundamentos v3</p>

### 1.5.8. Ferramentas e Tecnologias

É de responsabilidade da contratada utilizar software de gerenciamento de incidentes capaz de executar os processos e atividades aqui relacionados. Esta deve também disponibilizar dois perfis de acesso para as Entidades Nacionais do Sistema Indústria: Gestor e 3º Nível, cujas definições serão alinhadas em conjunto com a Contratada durante a vigência do Piloto.

### 1.5.8.1. Telefonia

A infraestrutura de telefonia, para o Atendimento de 1.º Nível a ser disponibilizada pela contratada, deverá possibilitar, no mínimo, os requisitos técnicos detalhados a seguir:

- Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os atendentes;
- Contabilizar a quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera;
- Totalizar as desistências de chamadas, a quantidade de chamadas atendidas por posto de atendimento e fornecer o tempo médio de duração das chamadas;
- Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
- Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário;
- Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre atendentes e usuários;
- Permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação (bina);
- Permitir a transferência da preferência de atendimento das PA's para a URA, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores;
- Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando;
- Permitir a gravação de chamadas, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada;
- Permitir a indicação da ausência do Atendente no posto de atendimento;

- Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de “log”, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, etc;
- Utilizar fones de ouvido “head-sets” individuais;
- Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de até 4 clientes;
- Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao Usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada em breve pelos Atendentes;
- As telas de consultas devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativas, “status”, tempos de atendimento médio e máximo;
- A Unidade de Resposta Audível (URA) da CONTRATADA deverá suportar: Painel de notícias que permita a disseminação de informações de maior frequência.
- Desenho de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- Facilidade para execução de alterações de programação de árvore de voz e gravação de fraseologia.

#### **1.5.9. Sistema da Central de Serviços**

A CONTRATADA deverá disponibilizar quantitativo de licenças suficientes para atender as necessidades de acesso e resolução da equipe de terceiro nível das Entidades Nacionais do Sistema Indústria, atualmente em duzentas pessoas distribuídas pelos grupos solucionadores.

A CONTRATADA deverá disponibilizar cinco licenças concorrentes de geração de pesquisas/indicadores/relatórios para as Entidades Nacionais do Sistema Indústria, se a ferramenta necessitar de licenças adicionais para as funcionalidades de pesquisa e relatórios.

Os custos de aquisição e implantação desta ferramenta (incluindo infraestruturas de servidores assim como a sua manutenção e outras intervenções que se fizerem necessárias durante todo o período contratual) serão de total responsabilidade da CONTRATADA e deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

A ferramenta ofertada pela CONTRATADA deverá ser compatível com as boas práticas do ITIL® para os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Ativos, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Demandas e Gerenciamento de Mudanças;

#### **1.5.9.1. Gerenciamento de Incidentes**

- A ferramenta ofertada pela CONTRATADA deverá disponibilizar o módulo de Gerenciamento de Ativo e Configurações de Serviço e realizar a importação das informações referentes aos Itens de Configuração das categorias de estação de trabalho, impressoras, projetores, notebooks, netbooks e scanners, entre outros.
- Abertura, registro, classificação, acompanhamento e encerramento de incidentes, problemas e mudanças via Web;
- Qualificação completa de ocorrências por Tipo e Categoria (em até 3 níveis);
- Geração de identificador único para cada ocorrência;
- Recursos de gerenciamento de múltiplas solicitações referentes a um mesmo fato. Capacidade de registrar incidentes correlacionados a um registro(s) de incidente(s) ou registro de problema;
- Manutenção das datas e histórico da evolução dos incidentes;
- Categorização, indicando tecnologias/serviços envolvidos, impacto para o negócio, contatos, técnicos responsáveis/grupo solucionadores;

- Sistemática automatizada de notificação através de e-mail para os usuários, com base na ocorrência de eventos como abertura, mudança de status, encerramento de incidentes/requisições de serviço;
- Sistemática automatizada de escalada funcional e hierárquica de incidentes/requisições de serviço para os casos de incidentes críticos, estouro de níveis de serviço, atendimento de usuários prioritários;
- Capacidade de calcular de forma automatizada a prioridade dos incidentes/requisições de serviço baseados em coeficientes cadastráveis ou considerando atributos dinâmicos e variáveis para cálculo baseado em conceitos de Impacto e Urgência;
- Categorização e atribuição automática do nível de serviço a ser cumprido com base no impacto do incidente/requisição de serviço para as Entidades Nacionais do Sistema Indústria;
- Possibilidade de estabelecer SLAs diferenciados resultantes dos somatórios variáveis do tipo: equipamento, usuário, usuários Prioritários, local e prioridade;
- Base de conhecimento para o registro dos erros conhecidos, procedimentos, registro e consulta de scripts de atendimento, a serem utilizados pela equipe técnica da CONTRATADA e das Entidades Nacionais do Sistema Indústria; Disponibilizar base de conhecimento para acesso aos usuários através de site Web;
- Permitir pesquisa em linguagem natural.
- Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.
- Permitir que o analista visualize se o usuário final pesquisou a base de conhecimentos na abertura de um Incidente ou requisição.
- A solução deverá permitir que sempre seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento para o usuário final antes da abertura de um Incidente ou requisição.
- Permitir a criação de um número infinito de categorias para publicação dos documentos.
- Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.

- Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, Problema ou solução encontrada.
- Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento.
- Permitir a criação de Solicitações ou Incidentes a partir de um documento da base de conhecimento.
- Permitir a subscrição do usuário ou analista ao documento da base de conhecimento, garantindo que futuras alterações sejam notificadas.
- Sempre associar ao log do Incidente ou Problema o link para o documento de conhecimento utilizado.
- Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.
- Informar quantas Solicitações, Incidentes ou Problemas estão relacionados a cada documento de conhecimento.
- Permitir avaliar a qualidade de documentos da base através de pesquisas com o usuário final ou analista.
- Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave.
- Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.
- Disponibilizar dinamicamente os documentos mais relevantes da base de conhecimento no portal do Service Desk, permitindo o acesso rápido dos usuários e analistas.
- Permitir o cadastro de palavras gêmeas para pesquisa. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras).
- Permitir a utilização de corretor ortográfico em Português na criação de documentos de conhecimento.
- Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.
- Controle acesso e escrita aos documentos baseado em perfil de usuários.
- Permitir a implantação de fóruns para disseminação de conhecimento.

- Permitir que os documentos mais utilizados sejam disponibilizados automaticamente na interface dos usuários finais.
- Implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática.
- Monitorar e emitir relatórios sobre os documentos da base de conhecimento.
- Permitir que o Administrador rastreie os documentos impressos e enviados via email para outros usuários.
- Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.
- Capacidade de importar as informações dos usuários para utilização nos registros de incidentes/requisições de serviço (arquivo TXT ou CSV);
- Recurso de verificação, com definição de check-lists que podem ser obrigatórios para o fechamento das ocorrências;
- Pesquisas para avaliação do atendimento pelos usuários;
- Aplicação de pesquisas de satisfação com seleção randômica de percentual de ocorrências permitindo aplicação de pesquisas pelo atendente ou supervisor, ligando aos usuários e enviando e-mail ou preenchendo a pesquisa na estação;
- Geração de relatórios gerenciais que permitam visualizar o/a:
- Cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
  - Acompanhamento de incidentes/requisições de serviço abertos e resolvidos por período, localidade de atendimento, usuário, serviço de TI, equipe de atendimento, técnico responsável, dentre outros, descritos no item 1.5.9.5 - Relatórios.
- Análise de tendências dos incidentes gerados por período;
- O correto funcionamento de cada uma das atividades desempenhadas pela Central de Serviços e pelo processo de Gerenciamento de Incidentes. A ferramenta deve ser capaz de disponibilizar qualquer tipo de informação, e realizar o seu cruzamento, para que seja possível a construção de indicadores de desempenho de acordo com a necessidade. Exemplo: Número de incidentes que foram escalados; Percentual de incidentes que precisaram ser (re) categorizados, etc.
- Integração com sistemas de e-mail através do protocolo SMTP;

- No registro do chamado, os campos data, hora e número do mesmo deverão ser de preenchimento automático;
- O sistema deverá ser capaz de criar, gravar, guardar e executar múltiplos processos de workflow;
- A ferramenta deve utilizar os termos oficiais do ITIL v3;
- A ferramenta deve possuir a funcionalidade de cadastrar e customizar diferentes papéis. Devem existir mecanismos de segurança implementados que apenas permitam que um papel autorizado possa executar um conjunto específico de atividades definidas;
- Prover funcionalidade de auditoria nas alterações de informações dos registros;
- A ferramenta deve ser capaz de permitir a abertura de incidentes por e-mail, web, manualmente através da Central de Serviços e por agente;
- Possuir interação remota, mediante troca de mensagens (chat) entre técnicos e clientes usuários, via web, reduzindo interação via telefone, email e visitas locais.
- Permitir a pré-definição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat.
- Permitir compartilhar a estação de trabalho de clientes usuários (desktop sharing / controle remoto).
- Permitir acesso a arquivos existentes na estação de trabalho de clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.
- Permitir que um técnico possa atender mais de um cliente usuário, ao mesmo tempo, ou convidar outros técnicos ou supervisores a participar das sessões de atendimento.
- Possui funcionalidade de escalonamento, facilitando a transferência do cliente usuário a outro técnico, mais especializado, ou a outra fila durante o atendimento on-line.
- Permitir aos técnicos copiar arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.
- Permitir aos técnicos alterar o conteúdo de arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada, e quando necessário reiniciar o sistema dessas máquinas.

- Possibilitar a obtenção de imagens das telas da estação do cliente usuário. (Screenshot)
- Possibilitar o envio de links, que automaticamente direcionem o cliente usuário a uma URL pré-definida que o auxiliará na resolução de seu Problema.
- Permitir o atendimento a ambientes externos (Internet) e internos (Intranet/VPN) para automação do suporte.
- Garantir que as ações executadas pelos técnicos, nas estações dos clientes usuários, sejam armazenadas no servidor, em formato de log, permitindo trilhar estas ações, caso seja necessário.
- Permitir que o cliente determine o nível de segurança, restringindo o acesso aos técnicos, ou que o mesmo seja consultado, via prompt, permitindo ou não que ações específicas sejam executadas pelos técnicos em suas estações.
- Permitir que todos os níveis de segurança, bem como o nível de segurança padrão do cliente usuário, possam ser customizados através de uma interface de administração, via web.
- Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário final sejam criptografados.
- Armazenar informações relacionadas a log de atividades executadas em tickets / chamados novos ou pré-existentes.
- O log de atividades, registrado nos chamados, deve conter trilhas de auditoria para cada uma das ações realizadas pelos técnicos nas máquinas dos clientes.
- A ferramenta deverá permitir a geração de relatórios com o percentual de chamados abertos e resolvidos pelo mecanismo de autoatendimento.

#### **1.5.9.2. Gerenciamento de Problemas**

- Permite categorizar Problemas.
- Interface WEB para o analista.
- Permite atuar preventivamente na detecção de Problemas através do uso de técnicas de análise (relatórios e pesquisas avançadas).
- Permitir que o analista anexe links para documentos ao Problema.

- Permitir que o analista anexe documentos da base de conhecimento ao Problema.
- Permitir a priorização dos Problemas.
- Permitir que os Problemas sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- Possibilitar o relacionamento dos Problemas com outros Incidentes, Problemas, Requisição de Mudanças ou Solicitações.
- Permitir a abertura de Problemas através de e-mail, arquivos texto e web services para integração com outras soluções.
- Permitir que os Problemas possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no CMDB.
- Permitir a geração de Requisição de Mudanças a partir de um Problema.
- Possibilitar o registro das soluções dos Problemas e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
- Permitir a criação de Problemas a partir de modelos pré-definidos (template).
- Permitir o fechamento de todos os Problemas relacionados a um Problema pai.
- Disponibilizar atividades pré-formatadas para a atualização de Problemas sem a necessidade de edição do registro completo. As atividades devem incluir atualização de status, inclusão de comentário, transferência de Problema, documentação da solução, registro das ligações para o usuário e notificação dos envolvidos.
- Monitorar e emitir relatórios sobre os Problemas.
- Permitir ao administrador a propagação de logs de atividades entre tickets relacionados.
- Permitir a exportação do resultado de uma pesquisa para o Excel.
- Permitir aos analistas enviar notificações manuais para endereços de email que não estão associados a contatos no sistema.
- Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Exemplos: Usuário prioritário, usuário deficiente visual.

- Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário. Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado.

### **1.5.9.3. Gerenciamento de Mudança**

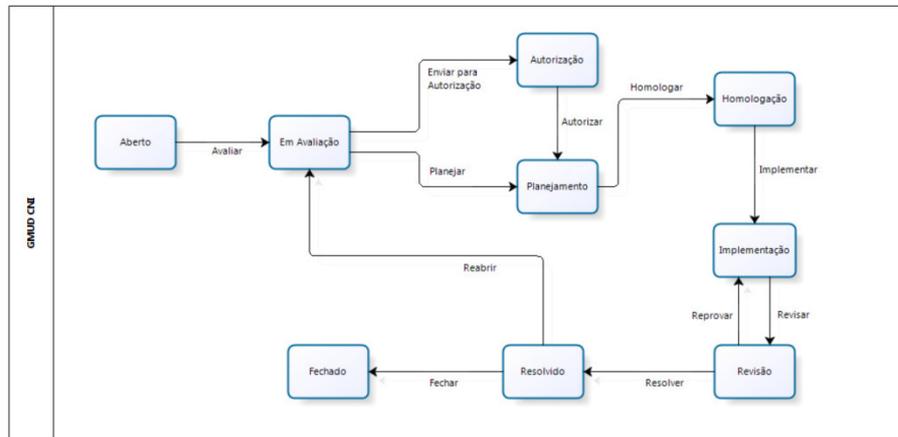
O Sistema Indústria possui o processo de mudanças já definido, devendo a CONTRATADA customizar o processo de gerenciamento de mudanças na ferramenta seguindo o fluxo do processo da CONTRATANTE a fim de adaptar o mesmo para o pleno funcionamento do processo na ferramenta disponibilizada.

A ferramenta deverá permitir o fluxo de mudanças em conformidade com as etapas Macro do processo conforme abaixo:

- Toda mudança deve ser formalmente iniciada através de uma Requisição de Mudança (RDM) e poderá ser acompanhada pelos Gestores.
- A cada mudança deve ser atribuída uma prioridade e uma categoria, após a avaliação de sua urgência e de seu impacto na infraestrutura e para os usuários finais. Além de evidenciar a análise de risco e testes.
- Deve ser estabelecido um processo eficiente de encaminhamento de uma RDM para o Gerente de Mudanças e para o CCM, a fim de que a mudança seja avaliada, visando sua rejeição ou aprovação.
- O plano de implantação de uma mudança deve conter pontos-chave de revisão e checagem de seu andamento.
- Deve existir um processo de revisão pós-implantação de uma mudança, para que possa ser checado se os objetivos pretendidos foram atingidos e, sobretudo, para determinar se a mesma será consolidada ou revertida.
- O workflow da mudança deverá conter os status e funcionamento conforme o fluxo abaixo. Cada status, deverá possuir outros fluxos de trabalho prevendo autorizações, possibilitando que o processo siga para a etapa seguinte ou que retorne para etapas anteriores.

Para o correto dimensionamento da atividade de customização e parametrização do processo de Gerenciamento de Mudanças, o PROPONENTE deverá ver o detalhamento completo do processo durante a Vistoria Técnica – Adendo V.

## Status das Mudanças



Além da customização do fluxo na ferramenta, a mesma deverá possuir as seguintes funcionalidades:

- Permitir avaliar o impacto da Requisição de Mudança através das informações provenientes do CMDB.
- Permitir associar o custo da Requisição de Mudança.
- Permitir realizar o risco da Requisição de Mudança através de um formulário com questões com os devidos pesos para saber se a Requisição de Mudança possui um risco alto, médio ou baixo.
- Permitir categorizar a Requisição de Mudança.
- Permitir criar um fluxo de aprovações para Requisição de Mudança.
- Permitir gerenciar as atividades de implantação Requisição de Mudança.
- Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação da Requisição de Mudança.
- Permitir revisar e encerrar os processos de Requisição de Mudança.
- Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das Requisições de Mudanças.
- Permitir visualizar um relatório que exiba todas as janelas de manutenção que estão associadas a um IC
- Permitir visualizar todos os ICs que estão associados a determinada janela de manutenção

- Permitir que o analista anexe links para documentos à Requisição de Mudança.
- Permitir que o analista anexe documentos completos à Requisição de Mudança.
- Permitir a priorização das Requisições de Mudança.
- Permitir que a Requisição de Mudança seja direcionada para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- Possibilitar o relacionamento das Requisição de Mudança com outros Incidentes, Solicitações, Problemas, Requisição de Mudança.
- Permitir a abertura de Requisição de Mudança através de e-mail, arquivos texto e web services para integração com outras soluções.
- Permitir que as Requisição de Mudança possam ser associadas aos itens de configuração cadastrados no CMDB.
- Disponibilizar a criação de listas de atividades para serem executadas no registro de uma Requisição de Mudança.
- Permitir nativamente a criação de Incidentes a partir de uma Requisição de Mudança.
- Permitir a criação de Requisição de Mudança a partir de modelos pré-definidos (template).
- Permitir o fechamento de todas as Requisição de Mudança relacionadas a uma Requisição de Mudança pai.
- Disponibilizar atividades pré-formatadas para a atualização da Requisição de Mudança sem a necessidade de edição do registro completo. As atividades devem incluir atualização de status, inclusão de comentário, transferência de Requisição de Mudança, registro das ligações para o usuário, alteração no calendário de planejamento e notificação dos envolvidos.
- Oferecer Calendário de Requisição de Mudança, permitindo a visualização e o controle da agenda de Requisição de Mudança
- Detecção automática de colisões entre Requisição de Mudança caso afetem os mesmos itens de configuração dentro do mesmo período de tempo.

- Oferecer visualização gráfica das colisões, permitindo identificar quais itens de configuração e quais horários de sobreposição causam o conflito.
- Oferecer pesquisa de aprovação rápida de Requisição de Mudança, para utilização pelo Comitê de Mudanças.
- Permitir o cadastramento de análise de risco que possam ser associadas a uma categoria, proporcionando capacidade de determinar o risco associado a uma Requisição de Mudança.
- Permitir a utilização de perguntas no formato “Check-box” para que o usuário tenha múltipla-escolha nas respostas da análise de risco.
- Permitir a utilização de perguntas no formato “Option Button” para que o usuário possa selecionar somente uma resposta na análise de risco.
- Permitir a definição de pesos para cada resposta da análise de risco.
- Permitir a parametrização das faixas de risco da análise.
- Permitir a adição de campos para comentários dos usuários para a análise de risco.
- Permitir a criação de uma análise de risco para cada categoria de Requisição de Mudança.
- Permitir visualizar todos os itens de configuração de uma Requisição de Mudança e seus relacionamentos, possibilitando incluir itens de configuração relacionados que não tenham sido originalmente vinculados à Requisição de Mudança.
- Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário. Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado.

#### **1.5.9.4. Gerenciamento de Ativos**

- Permitir o registro dos itens de configuração e seus atributos.
- Permitir a manutenção de diferentes atributos para diferentes tipos de itens de configuração.
- Permitir copiar um item de configuração e seus atributos para criar um item de configuração com um nome diferente.

- Fornecer tipos de itens de configuração pré-empacotados para facilitar a implantação da solução. (Ex.: Hardware, Software, Documento, Roteador, Switch, Virtual, Cloud etc...).
- Permitir a criação de diferentes tipos de itens de configuração.
- Fornecer tipos de relacionamentos pré-empacotados para facilitar a implantação da solução. (Ex.: Conecta, Acessa Dados, Gerencia, Efetua Back-up, etc...).
- Permitir a criação de diferentes tipos de relacionamentos para melhor entendimento das conexões
- Possuir interface gráfica para demonstrar o relacionamento entre os itens de configuração.
- Permitir pelo menos cinco níveis de relacionamento na exibição gráfica.
- Permitir visualizar somente os itens afetados por um item de configuração (Análise de Impacto).
- Permitir visualizar somente os itens que afetam um item de configuração (Análise de Causa Raiz).
- Permitir filtrar os tipos de itens de configuração a se visualizar. Ex (Visualizar somente itens de configuração do tipo Serviço ou SLA).
- Permitir a seleção de 2 (dois) itens de configuração para a visualização do caminho completo entre estes dois itens.
- Permitir pesquisar os itens de configuração diretamente na interface de visualização dos relacionamentos.
- Possuir funcionalidade de mostrar/esconder os itens de configuração em exibição.
- Permitir o controle de aproximação da imagem (zoom) para facilitar a visualização dos itens de configuração.
- Permitir alterar o número de níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente.
- Permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas.
- Possuir funcionalidade de pesquisa no gráfico para facilitar o encontro de informações.
- Permitir a criação de um item de configuração diretamente na interface gráfica de visualização.

- Permitir a criação de relacionamentos diretamente na interface gráfica de visualização.
- Mostrar o status do item de configuração na interface gráfica (Ex. Ativo, Indisponível, em manutenção, por exemplo).
- Permitir a inversão da hierarquia para facilitar a visualização de alguns itens de configuração.
- Permitir a criação de novos filtros definidos pelo usuário para facilitar a visualização dos relacionamentos entre os itens de configuração.
- Permitir a pesquisa de itens de configuração por status operacional (Normal, Parado, Warning, por exemplo).
- Permitir a pesquisa de itens de configuração por status administrativo (Normal, Em Estoque, Alugado, Em Manutenção, por exemplo).
- Permitir a pesquisa de itens de configuração por prioridade.
- Permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês.
- Permitir visualizar facilmente quantas Solicitações, Incidentes, Problemas e Requisição de mudanças estão relacionados ao item de configuração.
- Permitir visualizar os relacionamentos em formato de lista.
- Executar o versionamento dos itens de configuração de forma automática.
- Permitir exportar e imprimir as diferenças entre versões do item de configuração.
- Permitir a associação de SLAs aos itens de configuração para a contabilização do tempo de atendimento a estes itens.
- Permitir a importação de itens de configuração e seus relacionamentos a partir de arquivos XML.
- Permitir a importação de itens de configuração e seus relacionamentos a partir de planilhas MS-Excel (csv).
- Permitir a importação de itens de configuração e seus relacionamentos a partir de arquivos CSV.
- Permitir carregar arquivos de importação no formato JDBC/ODBC se comunicando com outras tabelas de banco de dados.

- Permitir a importação de itens de configuração a partir de ferramentas de inventário de ativos.
- Possuir mecanismo de reconciliação de itens de configuração para evitar duplicação de itens durante as importações.
- Permitir a abertura de Incidentes relacionados a itens de configuração do CMDB ou a ativos não gerenciados pelo CMDB.

#### **1.5.9.5. Relatórios**

A CONTRATADA deverá customizar os relatórios da ferramenta de forma a possibilitar seu posterior agrupamento e visualização em formato de book mensal, que deverá ser analisado durante a Vistoria Técnica além de possuir os requisitos abaixo:

#### **ANEXO III.**

- Fornecer um conjunto pré-definido de relatórios.
- Fornecer visualização gráfica dos dados com suporte a decisão executiva.
- Suportar SQL como linguagem para criação de relatório.
- Permitir a criação de relatórios dinâmicos de forma simples (drag & drop).
- Suportar a definição de KPIs (indicadores de desempenho) baseados em dados do Service Desk.
- Suportar a criação de filtros e agrupamentos nos relatórios.
- Permitir a publicação dos relatórios em painéis dentro da interface do Service Desk.
- Possuir um portal de relatórios para facilitar a consulta dos mesmos.
- Permitir a personalização do portal de relatórios para cada usuário.
- Permitir a exportação dos relatórios para os formatos: MS-Excel, PDF, MS-Word e Texto
- Permitir o agendamento de relatórios.
- Permitir que o agendamento envie os relatórios gerados via e-mail.
- Permitir a estruturação dos relatórios em pastas com controle de acesso.
- Permitir que o usuário crie relatórios ou atalhos para relatórios pré-existentes nas pastas as quais tem acesso.

- Permitir que o usuário selecione relatórios para sua pasta de “favoritos”.

#### **1.5.10. Ambiente / Estrutura Física**

A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente o atendimento de 1º nível. Para o atendimento de 2º nível será utilizada sala disponibilizada pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria para tal fim, a ser observada na vistoria técnica.

A sala será disponibilizada sem mobiliário ou equipamentos, os quais deverão ser de propriedade da CONTRATADA e implantada antes do início da operação.

### **1.6. Operação da Central de Serviços**

#### **1.6.1. Horários de Funcionamento**

O Atendimento de 1º nível deverá estar disponível aos usuários dos contratantes 24 horas por dia, sete dias por semana e feriados.

O Atendimento presencial realizado pelo Analista Local ou 2º nível funcionará no horário ininterrupto das 8:00 às 20:00 horas, de segunda a sexta-feira. Adicionalmente, deve haver sempre um técnico disponível *on site* de acordo com as demandas do Gabinete da Presidência, podendo estas se estenderem além do horário estipulado acima.

Não estão previstas atividades nos feriados oficiais e finais de semana. Entretanto, de acordo com as necessidades das Entidades Nacionais do Sistema Indústria, os serviços poderão vir a ser executados em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

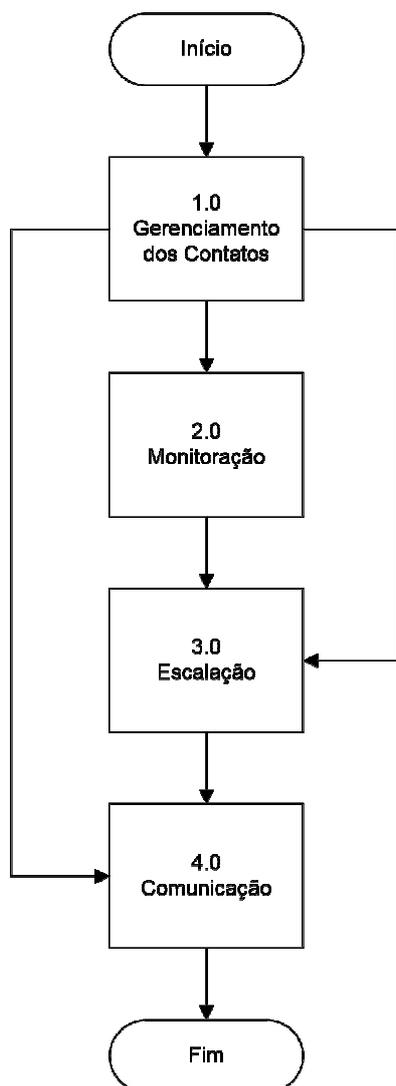
Será disponibilizado cronograma das atividades do contratante, para que a contratada se planeje antecipadamente quanto a plantões ou feriados prolongados.

As atividades de suporte local desenvolvidas fora do período, acima informado, serão pagas como horas excedentes, estimado em 10 horas/mês.

As horas extras excedentes deverão ser objeto de relatório a ser apresentado pela contratada para aprovação do contratante, condição sem a qual não ocorrerá seu pagamento.

### 1.6.2. Atividades da Central de Serviços

A função Central de Serviços é usada para conduzir e coordenar várias atividades de diferentes processos. Mostrado abaixo está à visão de alto nível das atividades específicas da Central de Serviços.



### 1.6.3. Descrição das Atividades de Alto Nível da Central de Serviços

A tabela a seguir provê a descrição de cada atividade no diagrama de Alto Nível da Central de Serviços.

Atividade	Descrição
1.0 Gerenciamento dos Contatos	<p>Garantir que todos os contatos feitos com a Central de Serviços, diretamente ou através do autoatendimento, são registrados e rastreados de acordo com o processo requerido para entregar um resultado específico.</p> <p>Todos os contatos com a Central de Serviços serão registrados e gerenciados até o encerramento.</p>
2.0 Monitoração	<p>A Central de Serviços é responsável para garantir que os registros de contatos abertos são monitorados até o encerramento. A Central de Serviços irá executar a monitoração diária para todos os registros abertos dentro do escopo.</p> <p>O monitoramento irá garantir que os registros são atualizados numa maneira pontual e irá ajudar identificar as atividades dentro do escopo que possam violar ou já ter violado os padrões de performance, Acordos de Nível de Serviço, Acordos de Nível Operacional ou Contratos de Apoio.</p>
3.0 Escalação	<p>A Central de Serviço irá escalar para o grupo de Suporte e/ou Gerencial, quando um padrão acordado de performance tenha sido perdido ou quando um usuário estipular que a escalada é necessária, de forma preventiva ou no decorrer do gerenciamento do contato até o encerramento.</p> <p>Quando da escalada, a Central de Serviços irá garantir que o grupo de suporte e/ou gerenciamento reconhece a recepção da escalada e entende que ela é necessária.</p>
4.0 Comunicação	<p>A Central de Serviços desempenha um papel chave na comunicação dentro da organização. Esta atividade é focada em garantir que todas as comunicações entrem das Entidades Nacionais do Sistema Indústria e os seus clientes/usuários são executadas e gerenciadas de forma apropriada.</p> <p>A comunicação inclui Cliente as Entidades Nacionais do Sistema Indústria (externo para interno), Entidades Nacionais do Sistema Indústria para Cliente (interno para externo) e Entidades Nacionais do Sistema Indústria as Entidades Nacionais do Sistema Indústria(interno para interno).</p> <p>Exemplos de comunicação incluem a notificação de uma falha, parada planejada, distribuição de agenda de mudanças, horas de operação do serviço, aviso de escalada ou chamada para convocar uma conferência virtual.</p>

#### 1.6.4. Matriz de Responsabilidades

A matriz de responsabilidade (RACI) é uma ferramenta usada para auxiliar o entendimento de quais partes são envolvidas nas atividades e o nível de envolvimento delas. Por causa dessa visão de alto nível, existem vários níveis de envolvimento mostrados maiores detalhes sobre RACIs são fornecidos no documento Central de Serviços - Desenho Detalhado, Adendo I, que deverá ser analisado no Atestado de Visitação.

Função	Contratada				ENTIDADES NACIONAIS DO SISTEMA INDÚSTRIA	
	Gerente da Central de Serviços	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Segundo Nível	Usuário	3º Nível
Atividades						
1.0 Gerenciamento dos Contatos	A/I	I	R	R	R/I	I
2.0 Monitoração	A	I	R	C/I		I
3.0 Escalação	A	I	R	C/I		C/I
4.0 Comunicação	A	R/C/I	R/I	I	I	R/C/I

Legenda	
R = Responsável	Executa a tarefa
A = <i>Accountable</i>	Responsável pelo resultado Final
C = Consultado	Consultado sobre a tarefa para fornecer informação adicional
I = Informado	Precisa ser mantido atualizado sobre as atividades/tarefas

## **1.7. Gerenciamento de Incidentes**

Segue abaixo os principais tópicos do processo de Gerenciamento de Incidentes que deve ser utilizada pela CONTRATADA na execução das atividades da Central de Serviço, melhor detalhado nos **adendos**, que deverão ser analisados no Atestado de Visitação.

Caso a CONTRATADA identifique alguma oportunidade de melhoria no processo abaixo descrito, deve documentar as alterações e suas devidas justificativas para serem debatidas e, se forem aprovadas, prosseguir com a implantação das mudanças necessárias no processo durante a fase de atendimento em caráter experimental ou definitivo.

### **1.7.1. Metas e Objetivos**

As metas e objetivos definem a razão pela qual o processo de Gerenciamento de Incidentes é importante na entrega e suporte efetivo e eficiente dos serviços de TI. Esta seção estabelece as metas e objetivos fundamentais que sustentam o processo de Gerenciamento de Incidentes. O acordo e documentação das metas e objetivos proveem um ponto de referência para checar a implementação das atividades e das decisões operacionais.

As metas do processo de Gerenciamento de Incidentes são declarações amplas que definem o que a organização quer atingir com o sucesso da implementação do processo. Os objetivos são declarações mais específicas do que as metas e são caracterizados pelo conjunto de tarefas necessárias para se alcançar as metas do processo.

O objetivo primário do processo de Gerenciamento de Incidentes é a restauração da operação normal do serviço no menor tempo possível e minimizar o impacto adverso nas operações do negócio, garantindo que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade sejam mantidos.

Para que essa meta seja alcançada, o processo de Gerenciamento de Incidentes deve alcançar os seguintes objetivos:

- Construir um forte relacionamento com o processo de Gerenciamento do Nível de Serviço para se alcançar as metas de tempo de resposta dos Incidentes. Revisar os tempos de resolução dos Incidentes para se alcançar as metas definidas nos Acordos de Nível de Serviço. Uma efetiva

resolução de Incidentes, dentro dos tempos acordados, irá satisfazer os Clientes e os usuários finais;

- Revisar, auditar e analisar o processo constantemente para garantir o correto uso do processo por todos os diferentes grupos de TI que utilizam o processo;
- Monitorar a eficiência do processo de Gerenciamento de Incidentes e realizar recomendações para melhoria contínua do processo.

### **1.7.2. Escopo**

O escopo refere-se às fronteiras de influência para que o processo de Gerenciamento de Incidentes possa ser aplicado. Esta seção fornece uma declaração geral das melhores práticas do escopo para o processo de Gerenciamento de Incidentes. Os limites para a extensão da implementação do processo são identificados para clientes, provedores de serviços, geografia, ambientes, componentes de serviços e serviços de TI.

O Gerenciamento de Incidentes inclui qualquer ocorrência (Evento) que cause ou possa vir a causar uma falha no fornecimento do Serviço de TI, conforme acordado. Isto inclui Eventos que são comunicados diretamente pelos usuários, através da Central de Serviços, Eventos que são detectados por ferramentas de monitoração e Eventos que são descobertos pela equipe técnica.

O Gerenciamento de Incidentes engloba todos os provedores de serviços de TI, internos e externos, reportando, assistindo ou trabalhando na resolução de um Incidente.

O processo de Gerenciamento de Incidentes se aplicará para todos os Serviços de TI descritos no Catálogo de Serviços das Entidades Nacionais do Sistema Indústria. Novos serviços de TI que forem adicionados ao Catálogo de Serviços também passarão a fazer parte do escopo do processo.

### **1.7.3. Benefícios Esperados**

Os seguintes benefícios são esperados através da utilização do processo de Gerenciamento de Incidentes:

**Para a área de TI das Entidades Nacionais do Sistema Indústria**

- Priorização dos esforços
- Melhor uso dos recursos
- Maior controle sobre os serviços de TI
- Melhor alinhamento de atividades entre as áreas
- Melhoria no ambiente de trabalho
- Maior autonomia dos funcionários de TI
- Melhor controle sobre fornecedores

#### **Benefícios aos Clientes**

- Melhoria da qualidade dos serviços de TI
- Melhoria da disponibilidade dos serviços de TI
- Maior agilidade na resolução dos incidentes

#### **1.7.4. Visão Geral das Atividades do GI**

O diagrama do Fluxo de alto nível do processo de Gerenciamento define cada atividade de alto nível do processo.

Políticas Globais do processo que abrangem todo o processo de gerenciamento de incidentes definem o comportamento esperado e as responsabilidades para as operações do dia-a-dia do processo.

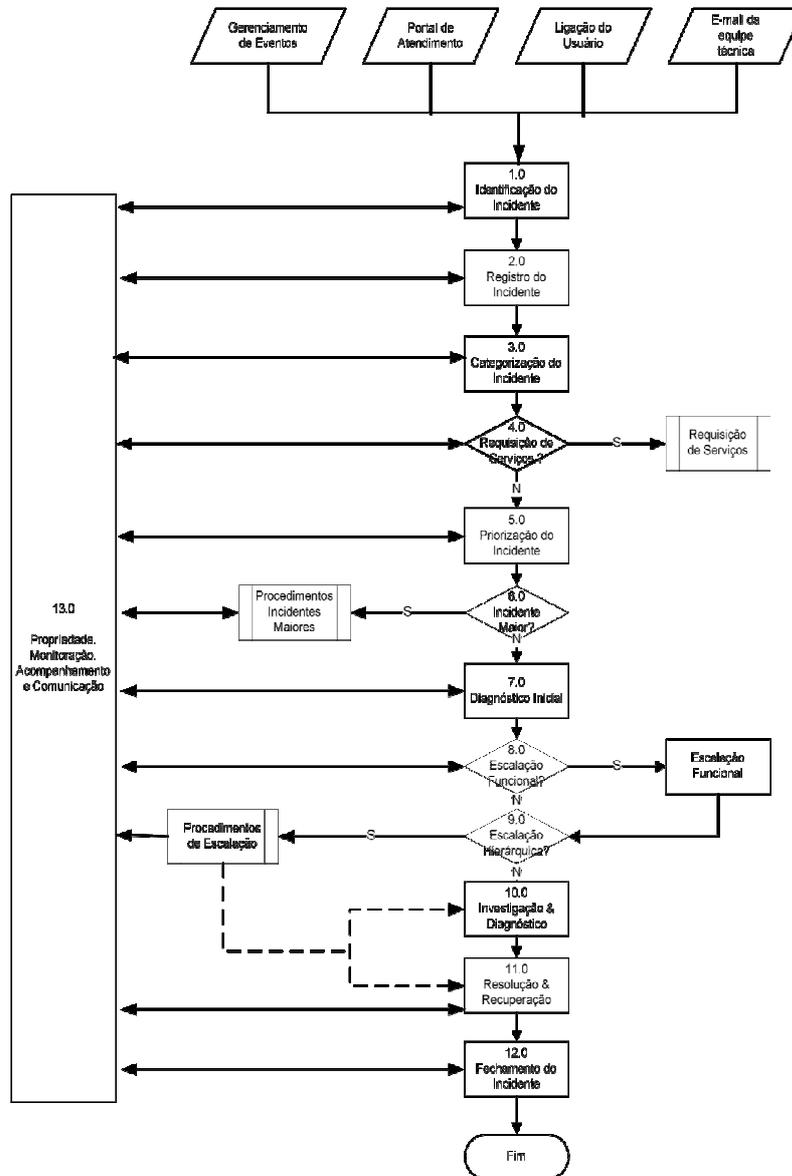
Pontos de contato com outros processos de gerenciamento de serviços são listados na seção final. Estes pontos de contato identificam as entradas e saídas do processo que são necessárias para ter sucesso nas operações do gerenciamento de incidentes. O time do processo de gerenciamento de incidentes deve considerar estas entradas e saídas, independentemente dos planos organizacionais de implementar por completo os processos adicionais.

Todas as informações aqui contidas são baseadas nas boas práticas do ITIL.

#### **1.7.5. Atividades do Processo de Gerenciamento de Incidentes**

No nível mais alto, o ITIL define treze atividades para o processo de gerenciamento de Incidentes. Estas treze atividades do processo são ilustradas no diagrama do fluxo de alto nível do processo de gerenciamento de incidentes.

Gerenciamento de Incidentes – Macro Fluxo



A tabela a seguir fornece a descrição de cada atividade do fluxograma de alto nível do processo de gerenciamento de incidentes:

Atividade	Descrição
1.0 Identificação do Incidente	Incidentes podem ser identificados de várias fontes: Usuários, Provedores de Serviços, monitoração de componentes dos serviços e dos principais serviços de TI. Idealmente, os Incidentes devem ser identificados e resolvidos antes que eles causem impacto aos usuários.

<p>2.0 Registro do Incidente</p>	<p>Toda informação relevante relacionada à natureza do Incidente deve ser registrada para que seja mantido o registro completo do histórico. No mínimo, os seguintes detalhes do Incidente serão entrada durante o registro inicial do Incidente: Número único de referência</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data/hora do registro</li> <li>• Nome e/ou grupo de registro do Incidente</li> <li>• Nome/Unidade/Entidade/Área/Telefone/Login/E-mail/ Localização do Usuário</li> <li>• Descrição dos sintomas</li> <li>• Itens de configuração ou ativos afetados</li> <li>• Atividades realizadas para resolver o incidente</li> </ul>
<p>3.0 Categorização do Incidente</p>	<p>Os Incidentes são categorizados para que o tipo exato da chamada seja registrado. Isto ajudará mais tarde nos relatórios, análise de tendências e na correlação de Incidentes aos Problemas, Erros Conhecidos e Medidas de Contorno validadas.</p>
<p>4.0 Requisição de Serviço?</p>	<p>As Requisições de Serviços são algumas vezes incorretamente registradas como Incidentes. Este ponto de decisão é usado para identificar as Requisições de Serviços que devam ser transferidas para o procedimento de Requisição de Serviços.</p>
<p>5.0 Priorização de Incidente</p>	<p>Os Incidentes são priorizados pela avaliação do impacto e urgência. A Prioridade é usada para determinar como o Incidente é tratado pela equipe e pela ferramenta de suporte.</p>
<p>6.0 Incidentes Maiores?</p>	<p>Os Incidentes Maiores são encaminhados para um procedimento em separado com prazo mais curto e maior urgência. O critério de decisão para Incidentes Maiores é definido, acordado e documentado nos modelos de priorização do Gerenciamento de Incidentes.</p>
<p>7.0 Diagnóstico Inicial</p>	<p>A Central de Serviços executa o diagnóstico inicial para quaisquer Incidentes que os usuários tenham notificado a ela. Isto é tipicamente feito enquanto o usuário ainda está ao telefone, e, idealmente, o Incidente pode ser resolvido com sucesso e fechado. Utiliza-se a base de conhecimentos nessa atividade.</p>
<p>8.0 Escalação Funcional?</p>	<p>Tão logo se torne claro que a Central de Serviços não será capaz de resolver o Incidente, ele deve ser escalado para a equipe apropriada de segundo nível de suporte.</p>
<p>9.0 Escalação Hierárquica?</p>	<p>Os Incidentes urgentes e/ou com alto impacto podem precisar ser escalados para a Gerência, mesmo se apenas para fins de notificação. Os Incidentes podem também ser escalados para a gerência se eles estiverem levando muito tempo para ser resolvidos ou se a autorização da Gerência for necessária para resolver o Incidente.</p>
<p>10.0 Investigação &amp; Diagnóstico</p>	<p>A Investigação e Diagnóstico é feito primeiro na Central de Serviços, onde os analistas investigam o Incidente para determinar soluções e próximos passos. A Investigação e Diagnóstico pode se tornar um processo iterativo, começando com um grupo de suporte de diferentes especialistas e seguindo para eliminação das possíveis causas suspeitadas anteriormente. Isto pode envolver grupos de suporte de múltiplas</p>

	localidades e pessoal de suporte de diferentes fornecedores. Isto requer uma abordagem rigorosa e disciplinada e com um compreensível registro das ações tomadas, com os correspondentes resultados.
<b>Atividade</b>	<b>Descrição</b>
11.0 Resolução & Recuperação	Após o sucesso na execução da resolução ou de alguma atividade de contorno, ações de recuperação do serviço podem ser realizadas, algumas vezes por pessoal especialista (segundo ou terceiro nível de suporte). Todos os eventos e ações durante as atividades de resolução e recuperação devem ser documentadas no registro do Incidente para que um histórico completo seja mantido. A pessoa ou grupo que resolver o Incidente deve passar isto de volta à Central de Serviços para Fechamento do Incidente.
12.0 Fechamento do Incidente	A Central de Serviços deve garantir que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os detalhes das ações executadas para resolver o Incidente são concisas e legíveis</li> <li>• A Classificação está completa e correta de acordo com a causa raiz</li> <li>• Resolução/Ação está acordada com o cliente – verbalmente ou, preferivelmente, por e-mail ou por escrito.</li> <li>• Todos os detalhes aplicáveis a esta fase de controle do Incidente estão registradas, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O cliente está satisfeito</li> <li>○ O Tempo gasto no Incidente está registrado</li> <li>○ A pessoa, data e hora do fechamento estão registrados</li> </ul> </li> </ul>
13.0 Propriedade, Monitoração, Acompanhamento, e Comunicação	A Central de Serviços é responsável pela propriedade e acompanhamento da resolução de todos Incidentes pendentes, não importando a origem, por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorando regularmente todos os Incidentes abertos por estado, progresso da resolução e compromissos de nível de serviço;</li> <li>• Observando Incidentes movidos entre diferentes grupos de suporte especializados;</li> <li>• Dando prioridade para monitoração de Incidentes de alto impacto;</li> <li>• Mantendo os usuários afetados informados sobre o progresso;</li> <li>• Verificação de Incidentes similares.</li> </ul>

#### 1.7.6. Políticas do Processo

As políticas do processo de Gerenciamento de Incidentes representam decisões tomadas pelo Proprietário do Processo de Gerenciamento para o gerenciamento e execução fim-a-fim do processo. De todas as tecnologias,

organizações e pessoal definido no escopo do Gerenciamento de Incidentes são esperados a adesão a estas políticas.

As políticas do processo de Gerenciamento de Incidentes são de propriedade e monitoradas pelo Proprietário do Processo de Gerenciamento de Incidentes.

<b>Declaração da Política</b>	<b>Razão para a Política</b>	<b>Benefícios</b>
Um processo único baseado no ITIL será utilizado em toda a organização.	Para garantir qualidade e consistência no gerenciamento de Incidentes desde a detecção até a resolução e fechamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consistência no gerenciamento de incidentes para todos os usuários</li> <li>• Consistência nas políticas e procedimentos quando os Incidentes são escalados</li> <li>• Rápida restauração dos serviços</li> <li>• Melhora na comunicação e satisfação do usuário</li> <li>• Melhora no gerenciamento da informação</li> </ul>
O Proprietário do processo de Gerenciamento de Incidentes é responsável por todo o processo de Gerenciamento de Incidentes e tem autoridade para desenvolver políticas e procedimentos relativos ao processo.	Fornecer um ponto único de responsabilidade sobre o processo de Gerenciamento de Incidentes em TI.	Garantir consistência na execução do gerenciamento de Incidentes através de todas as organizações de provedores de serviço.
O Gerenciamento de Incidentes irá fornecer uma definição de Incidente que será única e utilizada em toda a TI e outros processos.	Para garantir consistência no gerenciamento de Incidentes.	Fornecer um entendimento claro sobre um Incidente.

<p>O Gerenciamento de Incidentes tem a responsabilidade por suportar apenas os softwares e hardwares que tenham sido considerados necessários e aprovados pela TI e pela Corporação através do Gerenciamento de Nível de Serviço e Ciclo de Vida do Serviço.</p>	<p>Para garantir que quaisquer mudanças ou modificações (de Provedores de Serviços ou Usuários) nos ambientes de produção sigam o processo de controle de mudanças.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O ambiente computacional do cliente se torna mais estável</li> <li>• Redução dos custos de suporte</li> <li>• Redução das chamadas dos usuários relacionadas à tecnologias não suportadas</li> </ul>
<p>Todos os Incidentes, independentemente onde sejam detectados, serão registrados e atualizados numa única ferramenta de gerenciamento de Incidentes.</p>	<p>Garantir que todos os Incidentes e Requisições de Serviço são registrados, atualizados e encerrados numa única ferramenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consistência no registro e acompanhamento para todos os Incidentes</li> <li>• A performance do ambiente de TI poderá ser medida com maior precisão</li> <li>• Facilita a correlação de Incidentes e a Identificação de Problemas</li> <li>• Elimina custos de ferramentas redundantes</li> </ul>

<b>Declaração da Política</b>	<b>Razão para a Política</b>	<b>Benefícios</b>
<p>A Central de Serviços será o primeiro ponto de contato para todos os usuários.</p>	<p>Garantir que todos os Incidentes são consistentemente tratados de forma centralizada e são atribuídos corretamente.</p>	<p>Permite a aplicação de um repositório central de dados para Incidentes e um ponto de entrada consistente para as atividades de iniciação do processo.</p>
<p>Requisições de Serviço identificadas através do processo de Gerenciamento de Incidentes serão direcionadas para o Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviço.</p>	<p>Garantir que os Incidentes são tratados utilizando as políticas, modelos e níveis de serviço específicos para Incidentes, os quais são separados e distintos dos específicos para Requisições de serviços.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução na confusão quanto ao uso de políticas e procedimentos adequados para resolver Incidentes</li> <li>• Reporte apropriado contra ANSs para resolução de Incidente separado da Requisição de Serviço.</li> </ul>

<p>Todos os Incidentes serão priorizados com base no impacto e urgência definidos no Modelo de Prioridade que tenha sido criado para o Gerenciamento de Incidentes, Problemas e Mudanças.</p>	<p>Efetividade no gerenciamento de Incidentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes críticos para o Negócio são identificados mais rapidamente</li> <li>• A velocidade e recursos necessários para solucionar um Incidente são avaliados</li> </ul>
<p>No caso da Central de Serviços ou qualquer outro nível de suporte já tiver excedido a própria habilidade para resolver um Incidente em particular, o Incidente deverá ser escalado para o apropriado indivíduo/grupo ou nível "N" de suporte funcional.</p>	<p>Para garantir que todos os Incidentes são tratados de forma efetiva e são manipulados pelo indivíduo ou grupo correto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes são resolvidos o mais rápido possível</li> </ul>
<p>Todo trabalho e progresso de resolução do Incidente, independentemente do nível de suporte ou membro de equipe, irá ser claramente documentado na ferramenta de acompanhamento de Incidentes, de forma contínua e pontual.</p>	<p>Para garantir atualizações precisas e pontuais dos registros do Incidente e manter o ciclo de vida ou histórico de todos os Incidentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação precisa e atualizada para fornecer aos usuários</li> <li>• Incidentes podem ser avaliados para potenciais violações de serviço e necessidade por escalação hierárquica</li> <li>• Informações precisas para suportar a detecção de problemas e análise de causa raiz</li> </ul>

Declaração da Política	Razão para a Política	Benefícios
<p>O estado dos Incidentes será fornecido ou disponibilizado aos clientes ao longo do ciclo de vida do Incidente através da resolução e recuperação.</p>	<p>Para notificar os clientes sobre o progresso da resolução dos Incidentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria na satisfação dos clientes</li> <li>• Redução do volume do retorno de chamadas na Central de Serviços</li> </ul>

<p>A Central de Serviços terá propriedade pelo ciclo de vida de todos os Incidentes. Todas as atividades associadas com o Incidente serão de responsabilidade dos grupos e indivíduos envolvidos na resolução do Incidente.</p>	<p>Para gerenciar Incidentes de forma eficaz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir que todos incidentes recebem suporte apropriado e ágil, independentemente de qual grupo funcional esteja trabalhando neles.</li> <li>• Melhora na habilidade para resolver todos os Incidentes dentro dos níveis de serviço acordados</li> </ul>
<p>A Comunicação será feita para TI e clientes dela sobre qualquer degradação esperada ou conhecida dos serviços e de impacto aos provedores de serviço e/ou aos clientes deles.</p>	<p>Para garantir a veiculação de sensibilização em escala corporativa de quaisquer Incidentes e/ou Problemas que impactem os serviços de TI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As expectativas dos clientes serão definidas com precisão</li> <li>• Redução de chamadas por ajuda, uma vez que os clientes sabem o que está acontecendo</li> <li>• Aumento da satisfação dos clientes e da percepção da imagem de provedor de serviços de TI</li> <li>• Facilidade para o pessoal de suporte associar chamadas com os Problemas e Erros Conhecidos</li> </ul>
<p>O Gerenciamento de Incidentes irá fornecer uma Política de Escalação em acordo com as necessidades do negócio para garantir que os Incidentes são tratados de uma maneira pontual.</p>	<p>Para garantir que os Incidentes são resolvidos em acordo com os requisitos da companhia e para garantir que os níveis de serviço são mantidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encerramento de Incidentes dentro dos Prazos</li> <li>• Aumento da Satisfação dos Clientes</li> <li>• Aumento do entendimento do pessoal de TI sobre os papéis e responsabilidade, portanto, aumentando a efetividade</li> <li>• Garantir que os apropriados níveis de gerencia são notificados sobre os Incidentes e os status deles</li> </ul>
<p>O fechamento do Incidente é o resultado da validação do cliente que a resolução do Incidente foi atingida e que o serviço foi restaurado para a satisfação do cliente.</p>	<p>Para garantir que todas as soluções de Incidentes ou medidas de contorno estão de acordo com as necessidades do negócio e satisfazem os Acordos de Nível de Serviço.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria no registro de Informações gerenciais pertinentes</li> <li>• Aumento da satisfação do cliente e do sentimento de importância</li> <li>• Redução do volume de retorno de chamadas</li> </ul>

<b>Declaração da Política</b>	<b>Razão para a Política</b>	<b>Benefícios</b>
As métricas do Gerenciamento de Incidentes serão fornecidas para a Gerencia, equipes e clientes, em acordo com os procedimentos e acordos descritos.	Para avaliar as medições de performance (eficiência e eficácia) do Processo de Gerenciamento de Incidentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação da performance do provedor de serviço para a resolução fim-a-fim do Incidente. Identificação de quaisquer quebras de Acordos de Nível Operacional ou Contratos de Apoio para a rápida restauração dos Serviços</li> <li>• Fornece análise de tendências para o processo de Gerenciamento de Incidentes</li> <li>• Identificação de oportunidades para melhoria</li> </ul>
Revisões são conduzidas pelo Proprietário do Processo regularmente, a critério do Proprietário do Processo. As revisões irão focar na consistência e repetitividade do processo, e nos Indicadores de Performance.	Para maximizar os benefícios do processo e reduzir custos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de oportunidades para melhoria do processo, ferramenta e equipe</li> <li>• Identificação de oportunidades para treinamento das equipes no processo e na ferramenta</li> </ul>

### 1.7.7. Integração com outros processos

A CONTRATADA deverá se planejar para a integração com os processos descritos abaixo quando estiverem implementados.

A seguinte tabela descreve as principais áreas onde o Gerenciamento de Incidentes tem interface com outros processos. A coluna “Ação” mostra atividades ou gatilhos de um processo para o outro. A coluna “Informação” descreve a informação ou saída que é transferida de outros processos, para informação ou para propósitos de reporte, a coluna “Meio” define o formato ou mídia em que esta entrega deve ser realizada.

Aquelas integrações que são de Gerenciamento de Incidentes para outros processos é de responsabilidade da CONTRATADA produzir.

Aquelas integrações que são de outros processos para Gerenciamento de Incidentes, a responsabilidade da CONTRATADA é de receber e dar o devido tratamento.

De	Para	Ações	Informação	Meio
Gerenciamento de Incidentes	Gerenciamento de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisos de Potenciais Problemas</li> <li>• Escalada de Incidentes do Controle de Incidentes para Controle de Problemas</li> <li>• O gerenciamento de Incidentes pode fornecer passos de resolução ou medidas de contorno para Gerenciamento de Problemas para validação de aceitação dentro da base de dados de problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes Atuais</li> <li>• Passos de Resolução</li> <li>• Impacto Potencial</li> <li>• Identificação de impacto de Mudança</li> <li>• Prioridades e escalas de tempo requeridas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de incidentes atualizados na ferramenta</li> <li>• Relatório eletrônico por email diário de principais incidentes e seus impactos</li> </ul>
Gerenciamento de Incidentes	Gerenciamento de Ativos/Configurações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação de Impacto de ICs em Falha.</li> <li>• Notificação de problema de Informações no BDGC/SGC.</li> <li>• Informações de Incidentes podem ser usadas para atualizar e manter a informação do estado de IC em falha.</li> </ul> <p>A Central de Serviços, através da utilização do Gerenciamento de Incidentes, deve notificar o Gerenciamento de Ativos/Configurações de quaisquer discrepâncias de informações encontradas no BDGC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificação da informação do IC</li> <li>• Discrepância de informações</li> <li>• Atualização da capacidade do IC (estado atual)</li> <li>• Conhecimento sobre Mudanças</li> <li>• Incidentes ligados aos ICs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de incidentes atualizados na ferramenta com identificação de Ics envolvidos</li> <li>• Relatório diário de inconsistências encontradas no BDGC</li> </ul>

De	Para	Ações	Informação	Meio
Gerenciamento de Incidentes	Gerenciamento de Mudanças	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Gerenciamento de Incidentes é capaz de detectar e resolver Incidentes que aconteçam das falhas em mudanças</li> <li>Assistência no agendamento de mudanças</li> <li>Notificação de Mudanças não autorizadas</li> <li>Veículo para comunicação</li> <li>Fornecer informação de retorno sobre mudanças e mudanças com sucesso como entrada para as reuniões de Revisão Póstuma da Implementação</li> <li>Participação no Comitê de Controle de Mudanças</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes resultantes de Mudanças</li> <li>Impacto das Mudanças (positivo ou negativo)</li> <li>Picos no volume ou carga vindos de mudanças ou associados à falhas</li> <li>Reação dos Usuários à Mudanças</li> <li>Requisições de Mudanças identificadas através do Processo de Gerenciamento de Incidentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de incidentes atualizados na ferramenta com identificação de lcs envolvidos</li> <li>Relatório diário de inconsistências encontradas no BDGC</li> </ul>
Gerenciamento de Incidentes	Gerenciamento de Liberações & Implantação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica se a Liberação teve sucesso</li> <li>Impacto de Liberações causando Incidentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes relacionados a Liberações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de incidentes atualizados na ferramenta com identificação de lcs envolvidos</li> </ul>
Gerenciamento de Incidentes	Gerenciamento de Capacidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Gerenciamento de Incidentes pode fornecer um gatilho para monitoração de performance onde parecer haver um problema com desempenho</li> <li>O gerenciamento de Incidentes pode fornecer informação de retorno dos clientes e usuários em relação ao desempenho do serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informações de Incidentes</li> <li>Requisitos do Usuário</li> <li>Impacto da atividade do Gerenciamento da Capacidade</li> <li>Tendências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de incidentes atualizados na ferramenta com identificação de lcs envolvidos</li> </ul>

De	Para	Ações	Informação	Meio
Gerenciamento de Incidentes	Gerenciamento de Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>A informação do Incidente é usada como uma entrada para atividades de planejamento e reporte do Gerenciamento da Disponibilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informações de Incidentes</li> <li>Instruções para acompanhamento e recuperação de falhas de serviços</li> <li>Opções de desvios e correções rápidas</li> <li>Informações de histórico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de incidentes atualizados na ferramenta com identificação de lcs envolvidos</li> </ul>
Gerenciamento de Incidentes	Gerenciamento de Nível de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avisos sobre potenciais violações de ANS</li> <li>Ligação do Cliente</li> <li>Satisfação do Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informações estatísticas</li> <li>Informações de histórico e tendências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de incidentes atualizados na ferramenta com identificação de lcs envolvidos</li> <li>Relatórios mensais de níveis de serviços prestados</li> <li>Pesquisa de satisfação do cliente</li> </ul>
Gerenciamento de Incidentes	Gerenciamento de Continuidade de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes Maiores precisam ser avaliados para potencial evocação dos Planos de Continuidade de TI e ou do Negócio</li> <li>O Gerenciamento de Incidentes deve fornecer Informação gerencial relativa a Incidentes Maiores, proximidade de emergências e desastres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes Maiores</li> <li>Informação do Gerenciamento de Incidentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de incidentes atualizados na ferramenta com identificação de lcs envolvidos</li> <li>Acionamento telefônico do gestor do contrato ou aquele definido por ele nos incidentes de maior gravidade ou impacto</li> </ul>

De:	Para:	Ações	Informação	Meio
Gerenciamento de Problemas	Gerenciamento de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas suscitados por causa de múltiplos Incidentes podem ser resolvidos para prevenir a ocorrência de Incidentes adicionais</li> <li>• O pessoal do Gerenciamento de problemas pode fornecer treinamento sobre investigação e diagnóstico ao pessoal de Gerenciamento de Incidentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação sobre Problemas e Erros Conhecidos</li> <li>• Medidas de Contorno e Soluções Temporárias</li> <li>• Relatórios sobre revisões de Problemas Maiores</li> <li>• Relatórios sobre análise de tendências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informativo emitido pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria, por email, à Central de Serviços, apontando os problemas ou erros conhecidos.</li> </ul>

De:	Para:	Ações	Informação	Meio
Gerenciamento de Ativos e Mudanças	Gerenciamento de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão e aprovação de Requisições de Mudanças requeridas para resolver Incidentes</li> <li>• Informações sobre Mudanças que foram implementadas, rejeitadas ou postergadas</li> <li>• Procedimento para aceitar RDMs quando forem identificadas ou iniciadas através do Processo de Gerenciamento de Incidentes</li> <li>• Minutas das reuniões do Comitê de Controle de Mudanças (CMM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda de Mudanças</li> <li>• Projeção de Paradas de Serviço</li> <li>• Detalhes das Mudanças</li> <li>• Informação de retorno sobre a Revisão Pós-Implementação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informativo emitido pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda de mudanças</li> <li>• Mudanças realizadas</li> </ul> </li> </ul>

De:	Para:	Ações	Informação	Meio
Gerenciamento de Liberações e Entregas	Gerenciamento de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimento sobre o ambiente</li> <li>• Treinamento do pessoal de Gerenciamento de Incidentes</li> <li>• Documentação sobre Liberações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erros conhecidos associados com desenvolvimento de liberações</li> <li>• Agendas de Entrega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informativo emitido pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda de mudanças</li> <li>• Mudanças realizadas</li> </ul> </li> </ul>

De:	Para:	Ações	Informação	Meio
Gerenciamento de Capacidade	Gerenciamento de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de Capacidade pode desenvolver medidas de contorno para o Gerenciamento de Incidentes</li> <li>• Monitoração da Capacidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critérios de desempenho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de medidas de contorno, por email.</li> <li>• Informativo emitido pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria, por email, à Central de Serviços, apontando os problemas ou erros conhecidos.</li> </ul>

De:	Para:	Ações	Informação	Meio
Gerenciamento de Nível de Serviço	Gerenciamento de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos de Nível de Serviço especificam o nível de suporte e o tempo especificado de resolução de Incidente requerido pelo cliente</li> <li>Acordos de Nível de Serviço fornecem informações ao Gerenciamento de Incidentes relativas aos níveis de serviço acordados e aceitáveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catálogo de Serviços</li> <li>Requisitos de Nível de Serviço</li> <li>Acordos de Nível de Serviço</li> <li>Acordos de Nível Operacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catálogo de Serviços atualizado</li> <li>Relatório de Mudanças nos Acordos de Níveis de Serviço</li> </ul>

### 1.8. Campanha de Marketing

A CONTRATADA em conjunto com as contratantes deverá compor uma campanha de marketing aos usuários, com intuito de informá-los sobre os procedimentos de acesso à Central de Serviços e incentivá-los a utilizarem o serviço. Todo o material a ser gerado e distribuído deverá ter a aprovação das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.

### 1.9. Do Gerenciamento do Serviço

A CONTRATADA deverá disponibilizar um preposto que atuará como ponto focal da comunicação sobre a execução dos serviços entre as Entidades Nacionais do Sistema Indústria e a CONTRATADA. Esse preposto deverá ser a mesma pessoa a executar as atividades do papel de Gerente da Central de Serviços descrito neste documento. Deverá realizar reuniões quinzenais de acompanhamento da execução dos serviços e apresentação de relatórios executivos sobre o cumprimento de todos os Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho exigidos.

O preposto deverá executar as seguintes atribuições:

- Manutenção periódica dos níveis de serviço acordados;
- Entrega, apresentação, customização e análise de relatórios gerenciais mensais predefinidos com as Entidades Nacionais do Sistema Indústria;

- Gestão da equipe de atendimento de primeiro e segundo nível;
- Ponto de contato focal com as Entidades Nacionais do Sistema Indústria;
- Gestão e acompanhamento dos processos entre as Entidades Nacionais do Sistema Indústria e a CONTRATADA;
- Auditoria e acompanhamento constante dos serviços mensais entregues;
  - Avaliar o atendimento e o grau de satisfação em relação ao atendimento da CONTRATADA, planejando e controlando a qualidade do processo de atendimento com o objetivo de obter a satisfação dos usuários;
- Garantir as realizações dos processos das áreas envolvidas diretamente com a CONTRATADA, levantando rupturas e propondo alterações no processo, se necessário;
- Apuração e controle da pesquisa de satisfação, cumprimento do cronograma, consolidação, divulgação, acompanhamento de ações e resultados; e
- Acompanhar e monitorar os indicadores de desempenho e metas estabelecidas. Iniciar ações de melhoria e comunicar tais ações, se necessário.

#### 1.10. Dos Níveis de Serviço e Penalizações

A contratada deverá cumprir os seguintes níveis de serviço, e no caso de seu não cumprimento, serão aplicadas as glosas reportadas na tabela abaixo.

Para cada item não cumprido, será aplicado o percentual de glosa sobre o valor do mês corrente. Para os níveis de serviço de Atendimento de 1º e 2º Níveis, atendimento presencial, atendimento telefônico e registros haverá penalização por grupo, onde o maior percentual prevalecerá.

Nº	Descrição	Meta 1º Ano	Meta 2º Ano	Meta 3º Ano	Penalização
1	Entrega do relatório mensal de níveis de serviço realizados ao gestor do contrato, pelo Gerente da Central de Serviços, em Reunião mensal	1 por mês, até o 3º dia útil	1 por mês, até o 3º dia útil	1 por mês, até o 3º dia útil	0,5%

2	Disponibilidade do serviço de 1º e 2º níveis da Central de Serviços	99,9%	99,9%	99,9%	0,2% para cada 0,1% a menos de disponibilidade
3	Tempo médio de conversação no primeiro	<10 minutos em	<10	<10	0,5%

	nível	média			
4	Taxa de resolução dos incidentes em 1º níveis	61%	61%	61%	0,5%
5	Nível de satisfação dos usuários com o atendimento em 1º e 2º níveis (conforme pesquisa de satisfação apresentada no processo)	94%	95%	96%	5%
<b>Grupo de Atendimento de 1º, 2º Níveis e Manutenção</b>					
6	% de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º níveis em até 20 minutos	70%	70%	70%	0,5%
7	% de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º níveis em até 1 hora	93%	94%	95%	1%
9	% de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º níveis em até 2 horas	96%	97%	98%	2%
10	% de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º níveis em até 3 horas	97%	98%	99%	3%
11	% de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º níveis em até 4 horas	98%	99%	99%	5%

12	% de resolução de chamados que competem ao 1º e 2º níveis em até 36 horas	99%	100%	100%	10%
<b>Grupo de Atendimento Presencial</b>					
13	Tempo de início de atendimento presencial para 2º nível em até 15 minutos	70%	70%	70%	1%
14	Tempo de início de atendimento presencial para usuários Prioritários em 2º nível em até 15 minutos	95%	95%	95%	3%
15	% de resolução de chamados prioritários que competem ao 1º e 2º níveis em até 30 minutos	99%	99%	99%	5%
<b>Grupo de Atendimento telefônico</b>					
17	Chamadas atendidas até o 3º toque	90%	90%	90%	5%
18	Taxa de abandono de ligações (quantidade de usuários que desistiram do atendimento após aguardarem mais de 10 segundos na fila)	<5%	<5%	<5%	2% para cada 1% de incremento além de 5%
19	Quantidade de usuários em fila para atendimento.	<=3	<=3	<=3	5%
<b>Grupo para Registros</b>					
20	Manter registro de incidentes e sua atualização de histórico e status em ferramenta de gestão de incidentes atualizada	95%	95%	95%	1%
21	Manter a qualidade dos registros de acordo com as políticas indicadas no processo	95%	95%	95%	1%

22	Encaminhamento Assertivo para 3º nível – evitando-se encaminhar para o 3º nível aqueles chamados que podem ser resolvidos com base de conhecimento em 1º ou 2º níveis	95%	95%	95%	1%
23	Manter o Controle de software homologado e o Controle de Inventário atualizado	95%	96%	97%	1%

Mensalmente a Contratada deve prover um relatório com todos estes indicadores ao gestor do contrato.

Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando à contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.

O não cumprimento pela empresa contratada dos níveis de serviços estabelecidos por 3(três) meses consecutivos, ou ainda, o seu descumprimento por 3(mês) meses, considerado cada período de 6(seis) meses, ensejará a contratante a possibilidade de rescisão do instrumento de contrato

### 1.11. Da Melhoria Contínua do Serviço

A contratada deverá, bimestralmente, apresentar os resultados do seu Programa de Melhoria Contínua do Serviço.

Este programa deve ser pautado nos seguintes passos:

- Identificação das prioridades atuais e principais ofensores da Central de Serviços;
- Identificação das prioridades de melhoria de serviços esperadas pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria;
- Identificação do estado atual do serviço em relação a estas prioridades;
- Identificação dos *gaps* entre o estado atual e as metas das Entidades Nacionais do Sistema Indústria;

- Proposição de ações, mudanças e melhorias para resolução dos *gaps*;
- Acompanhamento de melhorias propostas no período anterior.

Estes tópicos devem ser apresentados em relatório, durante reunião, pelo Gerente da Central de Serviços ao Gestor do Contrato.

## 2. Da Vistoria Técnica

A licitante deverá apresentar o “Termo de Vistoria” - **Anexo IV** - Modelo de Atestado de Visitação, que será emitido e fornecido pelas Entidades Licitadoras, através da sua Área Compartilhada de Tecnologia da Informação (ATI). O representante da empresa licitante também assinará o referido documento, comprovando que tomou conhecimento de todas as informações necessárias para a execução do objeto licitado, inclusive quanto às quantidades e especificidades dos serviços a serem contratados, bem como vistoriou o ambiente tecnológico.

A vistoria deverá ser realizada em dias úteis, no horário das 09:00h às 18:00h, até o 4º (quarto) dia útil anterior à data de realização do certame, mediante agendamento através do telefone (61) 3317-9553 ou (61) 3317-9071.

Local da Vistoria: Local: SBN, Quadra 01, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 6º andar, CEP 70040-903, Brasília (DF).

## 3. Da Proposta de Preços

As contratadas estimam que serão necessárias 3 (três) faixas de preços, considerando o número de chamados atendidos pela Central, ou seja, os valores mensais dependerão da quantidade de chamados abertos. Essas faixas são descritas, logo abaixo e vão compor o Valor Total do Contrato, previsto.

Deverá ser seguido o modelo previsto no Anexo V - Proposta de Preço

<b>Faixas</b>	<b>Estimativa de Meses</b>	<b>Valor Mensal</b>	<b>Total Estimado</b>
Faixa 3 – acima de 3.001 até 3.500 chamados no mês	6		
Faixa 2 – de 2.501 até 3.000 chamados no mês	12		
Faixa 1 - Até 2.500 chamados no mês	18		
Valor Global Estimado	36		<b>0,00</b>

As faixas foram estimadas com base nas Informações Técnicas, Históricas e de Volumetria demonstradas no Anexo VI, não obrigando as Entidades contratantes à execução da totalidade dos mesmos e nem ao pagamento do valor total orçado pela licitante vencedora.

O volume de atendimento tende a crescer de forma significativa, já que existe a possibilidade de inclusão de novos serviços, tais como: Abertura de demandas para desenvolvimento de sistemas corporativos, atendimento a sistemas de abrangência nacional e o Novo prédio. Uma demanda reprimida considerando o alto nível de chamadas abandonadas e o próprio crescimento natural.

#### **4. Da Habilitação / Qualificação Técnica**

4.1. A comprovação de aptidão para a execução do objeto da presente licitação dar-se-á por meio da apresentação de um 01 (um) ou mais atestados de capacidade técnica fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando que o licitante foi por elas contratado e que, de maneira satisfatória:

- a) prestou ou está prestando serviços similares ao objeto desta contratação, compreendendo Service Desk e Suporte Local, durante um período mínimo contínuo, na mesma empresa, de 3 (três) anos, já transcorridos até a data prevista para a realização da sessão de apresentação das propostas, atestando inclusive o bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais, com um mínimo mensal médio de 1.200 (um mil e duzentos) chamados; ou atendendo a um mínimo de 600 (seiscentos) usuários e a um parque mínimo de 600 (seiscentos) microcomputadores;
- b) realizou o desenho e implantação dos processos de gerenciamento de serviços de TI listados abaixo, em conformidade com a biblioteca ITIL:
  - Gerenciamento de Nível de Serviço;
  - Cumprimento de Requisição;
  - Gerenciamento de Incidente;
  - Gerenciamento de Problema;
  - Gerenciamento do Conhecimento;

- Gerenciamento de Mudança.

4.1.2 Os atestados acima deverão ser datados e assinados, e deverão conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador de serviço, tais como:

- a) Nome, CNPJ, endereço completo e telefone do emitente do Atestado;
- b) Nome CNPJ e da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- c) Data de emissão do atestado;
- d) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente);

4.1.3 O Atestado a que se refere o item 4.1 supra, deverá ser apresentado em papel timbrado da empresa emitente, em via original ou em cópia autenticada, para fins de comprovação de capacidade técnica da licitante.

4.1.4. A comprovação do item 4.1 deverá incluir, além do atestado ou declaração de capacidade técnica, os artefatos resultantes do serviço prestado, conforme Anexo VI – Modelo para Entrega de Serviços, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado. Para fins de comprovação pelas licitantes da qualificação técnica exigida no item 4.1 será permitida a somatória de atestados.

4.2 A licitante deverá apresentar o “Termo de Vistoria conforme previsto no item 2 - Da Vistoria Técnica”.

## **5. Do local de Prestação dos Serviços**

A Central de Serviços poderá ser implementada em qualquer cidade do país, desde que atenda aos requisitos de comunicação de dados e voz para a manutenção dos níveis de serviço acordados.

O Segundo Nível de Atendimento deve ser realizado presencialmente nas Entidades Nacionais do Sistema Indústria, localizadas:

- Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco C - Edifício Roberto Simonsen.
- Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco B - Edifício CNC
- Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco I - Ed Armando Monteiro Neto

## **6. Da segurança das informações, sigilo, confidencialidade.**

A CONTRATADA se obriga a manter sigilo sobre as informações recebidas das CONTRATANTES em decorrência dos serviços prestados, não as divulgando de qualquer forma, sob qualquer pretexto, senão aos seus empregados que tenham necessidade da informação para a execução dos serviços contratados, sob pena de responderem por perdas e danos, sem prejuízo da apuração da responsabilidade penal de seus representantes legais e funcionários.

Toda informação, incluindo dentre outras, todas e quaisquer informações orais e escritas, reveladas, transmitidas e/ou divulgadas a contratada, serão consideradas confidenciais, restritas e de propriedade das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.

A contratada deverá utilizar as informações somente com o propósito necessário para a execução dos serviços contratados. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes, ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos.

A Contratada somente poderá usá-la para o propósito estabelecido no item acima e zelar para que tais Informações Confidenciais não sejam de qualquer forma divulgadas ou reveladas a terceiros, utilizando-se, no mínimo, do mesmo zelo e cuidado que dispensa às suas próprias informações confidenciais.

As Informações Confidenciais disponibilizadas não deverão ser reproduzidas de qualquer forma, exceto se necessário para a execução dos serviços contratados.

Toda Informação Confidencial permanecerá sendo de propriedade das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.

## **7. Da finalização do contrato e passagem da Base de Conhecimento:**

Ao final do contrato a Contratada deverá entregar em meio eletrônico, em formato definido pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria toda a base de conhecimento gerada, scripts, procedimentos, relatórios de melhoria de serviço e acompanhamento de ações realizadas na vigência do contrato, em formato eletrônico a ser definido pela Contratante.

Estas mesmas informações podem ser solicitadas a qualquer tempo pela Contratante, observando o prazo de 3 dias úteis para sua entrega.

## **8. Das obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE**

Vistoriar ou fiscalizar a prestação dos serviços;

Permitir, durante a vigência do contrato, o acesso dos representantes e/ou empregados da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados;

Promover o acompanhamento e fiscalização dos serviços, sob os aspectos qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos;

O Gestor do Contrato, designado pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria, terá as seguintes atribuições:

Verificar a execução dos serviços objetivando garantir a qualidade desejada;

Comunicar ao representante da CONTRATADA sobre o descumprimento do contrato e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento;

Aplicar as penalidades por descumprimento de cláusula contratual;

Atestar a execução do objeto do contrato.

## **9. Das obrigações e responsabilidades da CONTRATADA**

Prestar os serviços de acordo com as condições do contrato;

Fornecer, em qualquer momento, os esclarecimentos e informações que venham a ser solicitadas pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria sobre os serviços realizados;

Disponibilizar meios para que as Entidades Nacionais do Sistema Indústria possa, quando julgar necessário, vistoriar e fiscalizar os serviços executados pela CONTRATADA. Tal vistoria deve compreender a possibilidade das Entidades Nacionais do Sistema Indústria assistir aos procedimentos de atendimento e controle dos incidentes e requisições de serviço;

Atuar conforme metodologia de gerenciamento de incidentes e central de serviços das Entidades Nacionais do Sistema Indústria, apresentada na visita técnica;

Usar equipe capacitada, agrupando permanentemente uma equipe homogênea e suficiente de técnicos, que assegurem a execução integral dos serviços no prazo convencionado, com a qualidade que os serviços exigem;

Considerar que a ação de fiscalização das Entidades Nacionais do Sistema Indústria não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;

Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que efetuar, assim como pelos danos decorrentes da realização dos mesmos;

Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente as Entidades Nacionais do Sistema Indústria, ou a terceiros, em virtude de culpa ou dolo na execução do Contrato, desde que comprovadamente advindos da atividade da CONTRATADA ou seus subcontratados;

Indicar, desde o início da prestação dos serviços, o preposto e o seu substituto imediato que representarão a empresa perante as Entidades Nacionais do Sistema Indústria;

Disponibilizar todos os procedimentos, scripts, instruções de trabalho, informações, conteúdo da base de conhecimento e demais documentos gerados durante a prestação destes serviços e que estes são de propriedade das Entidades Nacionais do Sistema Indústria;

Fornecer toda a infraestrutura de servidores e softwares necessários para manter o perfeito funcionamento da Central de Serviços;

Criar, manter, executar e atualizar Política de Backup e Restauração dos dados necessários para o correto funcionamento dos sistemas da Central de Serviços. A política de backup deverá ser criada e mantida em conjunto com as Entidades Nacionais do Sistema Indústria;

Criar e manter os canais de comunicação para abertura de chamados, incidentes, requisições de serviço e contatos com a Central de Serviços, cujo custo deverá ser arcado totalmente pela CONTRATADA;

Criar e manter um portal via Web para acesso à ferramenta de Central de Serviços a fim de ser acessada pelas equipes solucionadoras das Entidades Nacionais do Sistema Indústria;

O ambiente físico da contratada para fins de execução do serviço deve estar compatível com as normas e recomendações nacionais.

## **10. Das obrigações gerais das partes**

As partes obrigam-se a dar mútua e recíproca colaboração técnica e comercial, trocando informações que se fizerem necessárias ao fiel desempenho das tarefas atribuídas a cada uma, dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;

As partes obrigam-se a manter sigilo sobre toda e qualquer informação obtida uma da outra, direta ou indiretamente, decorrente da execução dos serviços, agindo com diligência para evitar divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão a qualquer terceiro, não podendo revelar a estranhos, sob qualquer hipótese;

## **11. Informações Gerais**

No Anexo VII - Informações Técnicas, Históricas e de Volumetria constam informações Sobre o ambiente de infraestrutura e do atendimento, atualmente prestado.