

Serviços Integrados de Suporte a Usuários

O que é

Serviços integrados de suporte técnico ao usuário final, para atendimento a todas suas necessidades de TIC, no âmbito da estação de trabalho (software e hardware), sem fornecimento de peças.

Características Básicas

Disponíveis em regimes de 24h x 7 dias ou 8h x 5 dias, os **Serviços Integrados de Suporte a Usuários** incluem:

- Central de atendimento:
 - Serviço de atendimento telefônico ao usuário para registro e atendimento de solicitações de serviços de TIC e resolução de incidentes. Se necessário, aciona áreas técnicas específicas ou abre chamado para atendimento técnico no local
- Suporte técnico:
 - Serviço de suporte técnico, executado por equipe especializada, para atendimento a incidentes ou solicitações de serviços de TIC, provendo apoio técnico no uso de equipamentos de microinformática e manutenção no ambiente de TIC utilizado pelos usuários, sem fornecimento de peças
 - Compõe este serviço atividades como:
 - Apoio básico para instalação, configuração, suporte a software, sistemas e aplicativos em geral
 - Reparos em instalações de aplicativos utilizados pelo usuário
 - Instalação e configuração de novos equipamentos e reconfiguração de outros previamente instalados:

Serviços Integrados de Suporte a Usuários

- microcomputador, impressora, scanners, periféricos comuns de mercado
- Utilização e compartilhamento de recursos em redes locais (LAN) em estações de trabalho
- Administração da estação de trabalho:
 - Serviço que permite gerenciar as estações de trabalho ativas, com conectividade de rede, que passam a ser monitoradas periódica e automaticamente, garantindo o controle e a confiabilidade das informações. Além da coleta automática de informações relativas ao hardware e software instalados, possibilita a customização de modelos de formulários para a obtenção de dados não computacionais, como número de série do equipamento, departamento, endereço e telefone do usuário, entre outros
- Gestão operacional:
 - Gestão operacional dos serviços de suporte a usuários, gerenciando os recursos para prestação do serviço (equipes operacionais e ferramentas)
 - Inclui atividades como planejamento, implantação e gerenciamento de processos relativos à operação de suporte a usuários (nível de serviço - SLM, incidentes e requisições), suporte na gestão de projetos de TI e auxílio na elaboração de diretrizes e estratégias de TI do cliente
- Serviços adicionais fornecidos:
 - Disponibilização de base de conhecimento para consulta e autoatendimento do usuário
 - Disponibilização de portal web por meio do qual:
 - O próprio usuário registra e acompanha suas solicitações
 - O cliente faz o acompanhamento gerencial dos serviços de suporte prestados

Serviços Integrados de Suporte a Usuários

Não incluso no serviço:

Os **Serviços Integrados de Suporte a Usuários** não incluem:

- Fornecimento de materiais (equipamentos, peças e licenças) eventualmente necessários à execução dos serviços, que devem ser providenciados pelo cliente
- Fornecimento e serviços de embalagem, transporte e logística para movimentações de equipamentos e atividades de *rollout*
- Execução de serviços de monitoramento, suporte e manutenção relativos à:
 - Infraestrutura lógica de dados (equipamentos, cabos e terminações de rede)
 - Áreas complementares, por exemplo, manutenção elétrica ou eletrônica, em qualquer equipamento, ou na própria rede de alimentação elétrica
 - Equipamentos inativos, sem conectividade, obsoletos, expostos a intempéries, em condições precárias de uso e equipamentos de tecnologia específica (ex.: plotters)
 - Ambientes de Teletrabalho (*home office*)

Benefícios

- Maior eficiência e economia:
 - Possibilita maior foco do cliente no negócio principal da sua organização, ao liberar tempo e recursos da equipe de TI para tarefas mais estratégicas
 - Economiza custos de seleção, capacitação e gestão de equipes técnicas próprias

Serviços Integrados de Suporte a Usuários

Pré-requisitos

- Levantamento prévio, junto ao cliente, da situação da sua infraestrutura, quantidade de usuários ativos na rede, histórico e necessidades atuais de TIC, para definição de escopo, complexidade e dimensionamento dos recursos necessários para a prestação dos serviços
- Serviço disponível para clientes localizados no estado de São Paulo
- O cliente deverá disponibilizar espaço físico adequado nas suas instalações, para a execução dos serviços pela equipe da PRODESP

Produtos Complementares

- Modalidades de Serviços Profissionais
 - Administração de Redes
 - Administração de Banco de Dados
 - Administração de Ambiente
 - Segurança da Informação
- Serviços de Implementação de Infraestrutura Física (Projeto e Execução de Infraestrutura de Rede Local)
- Gerenciamento Remoto de Firewall
- Gerenciamento de Antivírus

Serviços Integrados de Suporte a Usuários

Outras Informações

- Os **Serviços Integrados de Suporte a Usuários** são oferecidos para contratação nos pacotes Básico e de Usuários Adicionais
- **Pacote Básico:**
 - Engloba todos os serviços necessários para implantação, operação e gestão de atendimento e suporte técnico para **até 200 usuários**, em locais onde o raio de ação da equipe técnica não exceda 1.000m a partir do ponto onde ficará locada
 - Localidades afastadas acima de 1.000m entre si requerem a contratação de mais um pacote
 - Clientes com mais de 200 usuários devem contratar também os Pacotes de Usuários Adicionais, conforme necessidade
- **Pacote de Usuários Adicionais:**
 - Pacote de serviços para atendimento de **10 usuários adicionais**, em locais onde o raio de ação da equipe técnica não exceda 1.000m a partir do ponto onde ficará locada
 - Localidades afastadas acima de 1.000m entre si requerem a contratação de mais um pacote
 - A contratação do Pacote de Usuários Adicionais requer a contratação de ao menos um Pacote Básico
- Os preços dos pacotes Básico e de Usuários Adicionais variam conforme o regime de atendimento (24x7 ou 8x5) e o nível de complexidade dos ambientes de TIC do cliente, para a operação de suporte.
 - O nível de complexidade de cada ambiente é determinado pela Prodesp mediante prévia análise técnica da infraestrutura do cliente
 - A Tabela 1, a seguir, apresenta os critérios para classificação de nível de complexidade dos ambientes de TIC

Serviços Integrados de Suporte a Usuários

- OBS: Um mesmo cliente pode ter ambientes de TIC com níveis diferentes de complexidade
- Cada pacote inclui **franquia mensal de chamados** que podem ser abertos na **Central de Atendimento**. A quantidade de chamados inclusa nos pacotes é distinta para cada regime de atendimento e nível de complexidade do ambiente de TIC (vide Tabela 2 adiante). Os chamados excedentes no mês são cobrados à parte, ao preço unitário do Atendimento de 1º Nível

Tabela 1:

Critérios de classificação de complexidade

A complexidade será definida com base no critério classificado com o nível mais elevado.

Critério	COMPLEXIDADE	
	BAIXA	ALTA
Hardware (Grau de obsolescência)	Maioria dos equipamentos (50% ou mais) em garantia pelo fabricante	Menos de 50% dos equipamentos em garantia pelo fabricante
Sistema Operacional (Diversidade de S.O.s e versões)	100% Windows, com versão suportada ou não pela Microsoft	Ambiente heterogêneo (Windows / Linux), com ou sem suporte do fornecedor
Rede	Maioria do cabeamento estruturado (50% ou mais) e ativos de rede em garantia ou com contrato de manutenção	Menos de 50% de cabeamento estruturado ou ativos de rede sem garantia / sem contrato de manutenção
Criticidade: SLA tempo para início do atendimento do chamado	Até 120 minutos para 90% dos chamados	Até 60 minutos para 95% dos chamados

Serviços Integrados de Suporte a Usuários

Tabela 2:

Franquia mensal de chamados abertos na Central de Atendimento

Regime de Atendimento	Complexidade	Franquia de chamados / mês	
		Pacote Básico	Pacote 10 usuários adicionais
8 x 5	BAIXA	60	3
	ALTA	120	6
24 x 7	BAIXA	80	4
	ALTA	160	8