

ANEXO V – SERVIÇOS DE SUPORTE

O serviço de suporte aos usuários é composto pela operação de suporte remoto, suporte local, realizados nas dependências das secretarias usuárias do sistema, e pelo monitoramento e controle da configuração da infraestrutura de data center que suporta o sistema. Estes serviços envolvem, portanto, atividades de execução de rotinas periódicas, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, classificação, análise, acompanhamento e solução de solicitações, via atendimento remoto e presencial, bem como gerenciamento de infraestrutura.

O gerenciamento de infraestrutura de T.I. e data center se referem exclusivamente aos serviços necessários à hospedagem do sistema, conforme descrito neste instrumento.

Não fazem parte deste escopo as atividades de gerenciamento e suporte de computadores e/ou outros itens de T.I. que estejam em uso por usuários da pessoa jurídica indicada pela Contratante ou das entidades beneficiárias.

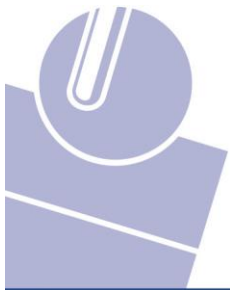
Os serviços de suporte atuam de forma integrada e buscam o estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários internos e externos da pessoa jurídica indicada pela Contratante, com o objetivo de assegurar qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso do sistema.

Este consiste no principal canal de atendimento ao usuário, tendo como objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários, com apoio de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos e agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações.

As solicitações de suporte deverão ser registradas e mantidas em um sistema de Service Desk, que deverá ser mantido pela contratada, e obtidas através de chamadas telefônicas, correio eletrônico ou pelo próprio sistema de Service Desk.

Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável da área





interna da pessoa jurídica indicada pela Contratante que fez a solicitação, garantindo no mínimo 95% (noventa e cinco por cento) de resolutividade.

Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido neste nível de atendimento, a equipe de suporte remoto deverá coletar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado a equipe de suporte nível 2, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte remoto que gerar alguma alteração nos componentes sistêmicos, que foram objeto de suporte, deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento e comunicado aos usuários do sistema afetados pela alteração.

As solicitações de suporte técnico serão centralizadas nos gestores das respectivas secretarias, que filtrarão e qualificarão as demandas das entidades, de forma a evitar consultas repetidas sobre o mesmo assunto / incidente.

O serviço de operação de suporte compreende a solução completa de suporte técnico aos usuários do sistema. Este serviço deverá realizar as seguintes tarefas e ter como características:

Ser o único canal de contato de atendimento para receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar demandas, receber sugestões, solucionar dúvidas e solicitações de usuários do sistema;

Esclarecer dúvidas e oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis no sistema;

Prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico on-site quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

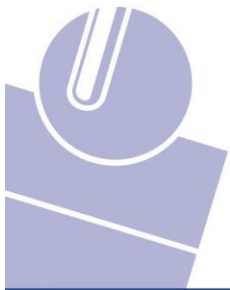
Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas no sistema;

Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados;

Elaborar *scripts* de atendimento e revisar a base de conhecimento;

Participar de atividades de transferência de conhecimento, junto à pessoa jurídica indicada pela Contratante, no que tange questões relacionadas à obtenção de informações sobre normas,





manuais, procedimentos, processos de trabalho e evolutivas sistêmicas, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;

Realizar monitoramento periódico da situação das prestações de contas e particularidades das entidades beneficiárias para subsidiar tomadas de decisão dos gestores públicos;

Sugerir e articular agendas para resolução de problemas extra sistêmicos entre os envolvidos quando necessário (reuniões entre entidades beneficiárias e gestores de parceria, contabilidade, comissão de monitoramento e avaliação entre outros);

Realização de atendimentos e capacitações presenciais previamente agendadas para:

Apoiar e orientar as entidades na elaboração e correção de prestações de contas, ofícios e planos de trabalhos;

Apoiar os analistas da pessoa jurídica indicada pela Contratante, como exemplo, o setor de contabilidade, gestores de parceria e comissão de monitoramento e avaliação na correta utilização do sistema para consecução da apreciação e julgamento das contas das entidades beneficiárias;

Apoiar os setores responsáveis pela gestão de parcerias na padronização dos processos e documentos referentes ao terceiro setor quando necessário. Como, por exemplo: fluxo de trabalho para apreciação e julgamento das contas, checagens para aditamentos e apostilamentos, modelos de ofícios, planos de trabalho e relatórios.

Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;

Os agentes de suporte deverão ser, portanto, pessoas com conhecimento acerca das responsabilidades e obrigações que envolvem o gerenciamento de parcerias com o terceiro setor.

Os chamados encaminhados ao serviço de suporte local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo, com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

Para efeitos de prestação de serviço, o suporte técnico deverá atender aos usuários em dias úteis, das 08h00 às 17h00.

