

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

1.1 Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização e operação continuada de serviço de suporte técnico aos usuários em 1º, 2º e 3º níveis, utilizando melhores práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e norma de qualidade ISO/IEC 20000 para atendimento remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação sobre a modalidade de Central de Serviços (Service Desk), abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e workflow de atendimento (recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento) às solicitações de usuários. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- a) Central de Serviços disponível para atendimento aos usuários de TI, com ênfase nas melhores práticas de mercado como ITIL V3 ou superior e norma de qualidade ISO/IEC 20000.
- b) Operação da central de serviços (Primeiro Nível ou N1): Implementado mediante atendimento via central telefônica e solução informatizada, com equipe de profissionais alocada exclusivamente nas dependências da CONTRATADA.

O serviço de operação deverá prover um ponto único de contato para todos os usuários de TI da CONTRATANTE. Ser responsável por registrar e acompanhar todas as demandas geradas, requisições de serviços e/ou incidentes, provendo ao usuário uma interface de acesso a processos e atividades das unidades do Parque Tecnológico da Bahia descritos no 1.

- c) Serviço de suporte especializado local (Segundo Nível ou N2): Implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão on-site nas dependências da CONTRATANTE.

O Serviço de suporte local consiste, majoritariamente, no atendimento presencial no ambiente do usuário, que sempre será acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou solicitação de serviço remotamente.

- d) Serviço de suporte especializado em infraestrutura de redes (Terceiro Nível ou N3): Implementado mediante atendimento escalado pela Central de Serviços a demandas inerentes a atendimentos voltados à área de infraestrutura de redes.

O serviço de suporte em terceiro nível consiste no atendimento presencial a demandas voltadas à manutenção e administração de infraestrutura e serviços de rede.

- e) Serviço de gestão de qualidade: Implementado a partir da concepção do projeto de implantação até a gestão e monitoramento dos serviços em operação.

O serviço de gestão e qualidade deverá ser responsável por monitorar as métricas de serviços e garantir o cumprimento dos indicadores de qualidade estabelecidos no ANEXO III deste edital, reportando periodicamente a CONTRATANTE informações gerenciais estruturados na forma de “book” sobre a execução dos serviços.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

O presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o regimento de compras em vigor da associação, os serviços aqui tratados possuem natureza de serviço comum e de caráter continuado, serão contratados através de edital enviado para as empresas cadastradas no portal de fornecedores da AEPTECBA.

Base legal

Regulamento de Compras AEPTECBA (Aplicação principal)

Estatutos legais relacionados às contratações (Aplicação subsidiária)

Leis Especiais, Regulamentos e Normas Técnicas Vigentes no Brasil.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 3.1. O Edital tem por escopo a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização e operação continuada de serviço de suporte técnico aos usuários em 1º, 2º e 3º níveis, utilizando melhores práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e normas de qualidade ISO/IEC 20000-1:2011 para atendimento remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação sobre a modalidade de Central de Serviços (Service Desk), abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e workflow de atendimento (recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento) às solicitações de usuários.
- 3.2. Os seguintes documentos estão compondo este Termo de Referência (TR):
- ANEXO I: *Descrição do Ambiente Tecnológico*
 - ANEXO II: *Catálogo de Serviços*
 - ANEXO III: *Acordo de Nível de Serviços e Fator de Ajuste*
 - ANEXO IV: *Termo de Compromisso e Sigilo*

- ANEXO V: *Solução Informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços*
- ANEXO VI: Requisitos do Book de Qualidade
- ANEXO VII : Modelo de Planilha de Preço

3.3. A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes deste Termo de Referência.

3.4. Para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, operada pela CONTRATADA, deve seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados na ITIL e inclusive adotar em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

- Central de Serviços;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Configuração;
- Gerenciamento de Conhecimento;
- Gerenciamento de Capacidade;
- Gerenciamento de Disponibilidade.

3.5. A CONTRATADA deverá agir de forma proativa, dentro de um processo de melhoria contínua de forma a assegurar a atualização e otimização dos fluxos, métodos, procedimentos operacionais e controle das atividades inerentes aos processos supracitados.

3.6. Descrição do Ambiente

A AEPTecBa atualmente não dispõe de análise completa do seu ambiente computacional, tendo em vista que a natureza desta contratação é justamente para garantir essa conformidade, encontram-se listados no ANEXO I, Esquema de Rede, além da lista dos equipamentos cobertos para provimento de suporte especializado.

3.7. SERVIÇOS COMPLEMENTARES

600 (seiscentas) horas/homem mensais, para prestação de serviços planejados no horário administrativo ou ainda executados em períodos extraordinários (dias úteis - 19:01 às 06:59, ou aos sábados, domingos e feriados), requeridos **sob demanda**, desde que previamente solicitadas e autorizados pela CONTRATANTE.

Esses serviços podem contemplar instalações de equipamentos não instalados no ambiente atual apresentado no neste Termo de Referência.

4. Execução dos Serviços

4.1. Local de Atendimento:

Parque Tecnológico da Bahia – Rua Mundo, nº 121 – Ed. TECNOCENTRO
Trobogy – Salvador – Bahia CEP: 41.745-715

4.2. Horário de Atendimento:

Regular - Dias úteis, das 08:00 às 18:00.

Extraordinário – eventual

4.3. Localização da Central de Serviços

- A Central de Serviços deverá funcionar nas dependências da CONTRATADA. São de sua responsabilidade os Recursos Estruturais (Telefones, Mesas, Cadeiras e Estações de Trabalho), Equipamentos e software, para execução dos serviços;

A equipe de atendimento de 2º nível e 3º níveis deve executar os serviços nas instalações da CONTRATANTE, atendendo on-site quando solicitada.

4.4. Estrutura da Central de Serviços

A Central de Serviços é integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, abrangendo o fornecimento e execução dos seguintes itens:

- Fornecedor de meios de comunicação e acesso (celulares/smartphones, walk-talks, etc.), e os números de contato devem ser fornecidos à CONTRATADA, devendo estar disponíveis no horário de atendimento da Central de Serviços.

a) Recursos Estruturais e Equipamentos

- Entende-se por recursos estruturais todos os itens de responsabilidades da CONTRATADA e da CONTRATANTE, para o funcionamento e melhoria da Central de Serviços, bem como o Gerenciamento dos Serviços de Suporte.
- A CONTRATADA deverá manter as suas equipes técnicas, com os recursos necessários e com posições de atendimento suficientes, a fim de permitir o funcionamento e cumprimento dos níveis de serviços contratados nos termos descritos no ANEXO III.

b) Solução Informatizada ITSM

- É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento da Solução Informatizada ITSM que atenda aos requisitos deste edital para utilização da equipe técnica de 1º, 2º e 3º nível, além da equipe de gestão.
- A CONTRATADA ficará responsável em prover os acessos que forem necessários, com os níveis de privilégios adequados, às partes interessadas da CONTRATANTE, identificadas e designadas por ela.
- A CONTRATADA deverá, no decorrer do contrato, manter sua equipe de atendimento capacitada e atualizada na solução informatizada.

4.5. Processos

4.5.1 A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, deverá executar um estudo da estrutura de TI da CONTRATANTE atualmente em funcionamento, seus processos e fluxos de trabalho, tanto técnicos como administrativos e deverá implantar os novos processos da ITIL composto, no mínimo, pelas seguintes atividades:

- a) Levantamento e Análise de Processos: A CONTRATADA deverá estudar os processos e metodologia de trabalho existentes nas áreas de TI da CONTRATANTE. Este processo deverá ser realizado por profissional técnico qualificado em modelagem de Processos com certificação em ITIL, e que possua experiência em mapeamento de Processos de Service Desk.
- b) Modelagem e Relatório de Recomendações: A CONTRATADA deverá modelar e implantar os seguintes processos da área de TI da CONTRATANTE conforme preconizado pela ITIL V3 ou superior:
 - Central de Serviços;
 - Gerenciamento de Incidentes;
 - Cumprimento de Requisição;
 - Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
 - Gerenciamento de Nível de Serviço;
 - Gerenciamento de Problemas
 - Gerenciamento de Mudanças
 - Gerenciamento de Configuração
 - Gerenciamento de Conhecimento
 - Gerenciamento de Capacidade
 - Gerenciamento de Disponibilidade



- c) No decorrer do contrato, a CONTRATADA, deverá contribuir com a melhoria contínua dos processos e fluxos de trabalho da CONTRATANTE.

As atividades elencadas nos itens a) e b) devem ser realizadas por equipe de implantação com profissionais pertencentes à CONTRATADA.

- 4.5.2 Durante os primeiros 90 dias, os indicadores serão gerados (tão logo seja possível obtê-los a partir da solução de gestão de serviços de TI), mas não serão considerados para efeito do cálculo do fator de ajuste (ANEXO III), que, durante este período, terá o valor fixo de 1,0.
- 4.5.3 Processos, indicadores e instruções de trabalhos desenvolvidos durante a prestação de serviços são de propriedade do CONTRATANTE, não cabendo à CONTRATADA nenhuma indenização por direitos autorais ou outros de qualquer espécie.

4.6. Funcionamento

- 4.6.1. Os chamados chegarão à Central de Serviços através dos meios de comunicação disponíveis (telefone, solução informatizada Web, e-mail), onde serão tratados adequadamente. O acordo de nível de serviço será iniciado e computado a partir do registro do chamado na Solução Informatizada ITSM. Após o fechamento definitivo de uma ocorrência, caberá à Central de Serviços realizar a pesquisa de satisfação com o usuário respectivo.
- 4.6.2. Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e fechamento de incidentes, requisições e problemas, escalonamento para outros níveis, bem com as interfaces com os processos de Gestão de Mudanças, Configuração e Liberação.
- 4.6.3. Dentre os motivos para abertura de registros temos:
- Falha (incidente) dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;
 - Solicitações de mudanças ou substituições da configuração dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;
 - Dúvidas quanto à correta utilização dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicações utilizadas pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;
 - Outros problemas afins ou correlatos;
 - Garantir a conexão dos pontos de Internet;

4.6.4. Serviços Prestados pela Central de Serviços

- a. Deverá fornecer um ponto único de contato com os usuários dos serviços de TIC, ou seja, constituir um Ponto Único de Contato (Single Point of Contact – SPOC), simplificando o dia a dia dos usuários e permitindo a área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas;
- b. Deverá prover um suporte técnico de alta qualidade para o alcance dos objetivos de negócios, dedicando profissionais especialmente treinados para o suporte aos serviços disponibilizados e dimensionados de acordo com as reais necessidades de suporte ao usuário;
- c. Deverá contribuir para o incremento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de TIC, pela criação de um padrão de atendimento, em conjunto com a CONTRATANTE, e apresentação de uma postura profissional frente aos usuários;
- d. Deverá fazer análise de problemas recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;
- e. Deverá produzir informações gerenciais, coletando medidas e calculando indicadores de desempenho;
- f. Deverá realizar inventário dos computadores instalados na rede da CONTRATANTE, quando das intervenções de 2º. Nível;
- g. Deverá avaliar em conjunto com a CONTRATANTE o Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços conforme ANEXO II e III deste TR;
- h. Deverá alimentar a base de conhecimento e configuração (CMDB) com os dados oriundos do inventário ou dos incidentes e problemas solucionados no suporte ao usuário;
- i. Deverá elaborar e apresentar os relatórios informando a situação dos ativos inventariados;
- j. São, também, de responsabilidade da Central de Serviços os seguintes serviços relativos à gestão de contratos de Acordo de Níveis de Serviços (ANS):
 - Acionamento de empresas contratadas para manutenção de elementos específicos, e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos;
 - Acionamento da CONTRATANTE quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;
 - Registro do fechamento dos chamados quando da sua efetiva finalização.

4.6.4.1. O 1º nível deverá ser executado obrigatoriamente nas dependências da CONTRATADA, dentro do Horário de Atendimento Regular definido no item 4.2.

Todos os processos deste nível devem estar em conformidade com as recomendações da ITIL V3.

4.6.4.2. O 2º nível deverá ser executado obrigatoriamente nas dependências da CONTRATANTE.

Todos os processos deste nível devem estar em conformidade com as recomendações da ITIL V3 ou superior.

4.6.4.3. Serviços Prestados pela equipe de 3º nível

Todos os processos deste nível devem estar em conformidade com as recomendações do ITIL V3 ou superior.

4.7. Preposto

A CONTRATADA designará um funcionário para atuar como seu representante nesta contratação, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

4.7.1. Esse perfil deverá estar apto a desempenhar as funções abaixo:

- a) Ser o ponto de contato entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA com relação às atividades contratadas;
- b) Acompanhar o processo de implantação e as entregas do contrato;
- c) Emitir e reportar os relatórios gerenciais e de níveis de serviços para a prestação de contas mensal dos serviços prestados à CONTRATANTE;
- d) Identificar pontos de melhorias nos serviços prestados;
- e) Interagir com o gestor do contrato, pela CONTRATANTE, para solicitações novas, mudanças de escopo, entrega de relatórios de acompanhamento, atesto de faturas, entre outros.

Por se tratar de uma posição chave entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e estar envolvido na gestão dos serviços, o preposto designado deverá possuir os conhecimentos, experiências e competências listadas abaixo:

- a) Conhecimento em melhores práticas da ITIL, ITSM;
- b) Conhecimento em norma de qualidade ISO/IEC 20000-1:2011;
- c) Experiência em Gestão de pessoas
- d) Experiência em Gestão de serviços de TI
- e) Certificado ITIL V3 Foundation ou superior.

5. DETERMINAÇÕES ADICIONAIS

Além das determinações contidas no Termo de Referência, bem como daquelas decorrentes de lei, deverão ser observados os seguintes itens neste instrumento convocatório:

- 5.1 É vedada a subcontratação do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, do contrato, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, não se responsabilizando o CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido por aquelas com terceiros;
- 5.2 Os serviços objeto deste edital deverão ser executados sob a inteira responsabilidade funcional e operacional da CONTRATADA, sobre cujos empregados deverão manter estrita e exclusiva fiscalização;
- 5.3 A CONTRATANTE descontará da fatura mensal o valor correspondente ao não cumprimento dos acordos de nível de serviços na execução dos serviços ocorridos no mês, com base no valor do preço vigente;
- 5.4 As faturas far-se-ão acompanhar da documentação comprobatória relativa ao recolhimento dos impostos relacionados a prestação do serviço, no mês anterior à realização dos serviços;
- 5.5 Poderá haver um incremento de até 25% (vinte e cinco por cento) no número de serviços previstos no Catálogo de Serviços modelo (disponibilizado no Termo de Referência) dentro do valor do contrato;
- 5.6 Os serviços não poderão sofrer solução de continuidade durante todo o prazo da sua vigência.