

01/06/2023


VAGNER LUIS TEIXEIRA
COORDENADOR DE TI



PREFEITURA MUNICIPAL AGUDOS

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA 2023

SERVIÇOS

☒

OBRAS

☐

MATERIAIS

☐

SETOR SOLICITANTE: SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

SOLICITO A EXECUÇÃO ABAIXO DISCRIMINADA:

OBJETO: Descrição minuciosa (vide verso)

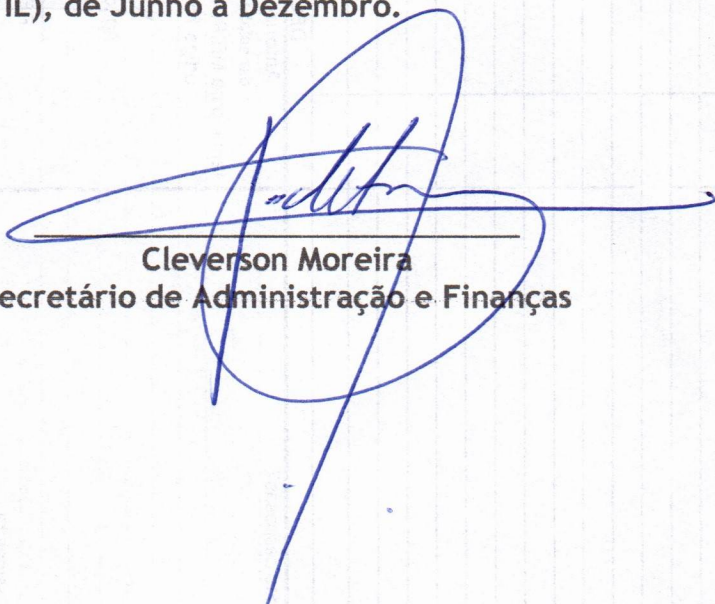
Valor estimado: R\$ 13.200,00

Forma de Pagamento: Conforme recebimento pelo setor responsável.

Prazo de Execução: Mensal

Justificativa: Contratação de empresa especializada no planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de atendimento de suporte técnico em Tecnologia da Informação ao usuário por meio da Central de Atendimento aos Usuários utilizando ferramentas de Service Desk e as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL), de Junho a Dezembro.

DATA: 02/06/2023


Cleverson Moreira
Secretário de Administração e Finanças

ficha 78



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto: Contratação de empresa especializada no planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de atendimento de suporte técnico em Tecnologia da Informação ao usuário por meio da Central de Atendimento aos Usuários utilizando ferramentas de Service Desk e as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Justificativa: Neste sentido, verifica-se a necessidade de sustentação e otimização dos serviços de suporte técnico em TI, a fim de prover as suas unidades internas da capacidade real de atendimento às suas demandas, de forma a garantir, assim, a disponibilidade da execução de suas atividades diárias. Para o atingimento dessa finalidade, necessário se faz dar maior ênfase às “melhores práticas” de ITIL, segundo suas recomendações de gestão de incidentes de suporte, controle de alterações e gestão de problemas.

Atendimentos de 1º nível: suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados a TI, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TI. Terá como principais atividades os registros de eventos (alimentando a base de dados de erros conhecidos (Knowledge Base), análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe

Todos os serviços executados no escopo desta contratação devem estar de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library). O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de “suporte a serviços” e “entrega de serviços”, conforme nomenclatura preconizada pelo modelo ITIL.