

TERMO DE REFERÊNCIA – RS 1.916/2024

SERVIÇO DE GESTÃO DE DADOS DO SISTEMA 156

DO OBJETO:

Serviço de gestão dos dados de demandas existentes em sistema de registro de incidentes, com fornecimento de mão de obra, suporte e capacitação de usuários internos (aprox. 100), com acompanhamento do fluxo dos incidentes (aprox. 100 por dia).

JUSTIFICATIVA/NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

- O serviço contratado tem como finalidade:
- Controle e gestão de usuários internos e externos, suas permissões, configurações, atribuições e vínculos
- controle e gestão do catálogo de serviços, suas especificações, vínculos, prazos, de todas as secretarias,
- Controle e gestão dos incidentes registrados pelo sistema através do canal telefônico 156 recebido pela municipalidade, monitoramento do status em aberto, finalizados, por tipo, por prazos, por secretaria, etc
- Suporte aos usuários internos, reencaminhamento de demandas, análise de produção por secretaria, por tipo de demanda, por equipe, prazos, etc
- Gestão dos incidentes encaminhados a empresas ou prestadores de serviços terceirizados
- Adequação de processos de serviços (etapas e responsáveis) quando necessário para otimização ou melhorias, rotas e prazos; acompanhamento dos incidentes

O gestor deverá desenvolver suas atividades de forma remota e presencial quando solicitado, conforme pré-agendado com contratante; participar de reuniões e rodadas de capacitação; Emitir relatórios gerenciais de produção e de desempenho por secretaria quando solicitado, realizar capacitação de usuários internos, suporte com atendimento presencial e virtual quando requisitado.

Total de usuários: aproximadamente 150 internos; total de chamados: aproximadamente 100 incidentes diários

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

Ressalta-se que há necessidade da contratação de fornecedor local, tendo em vista a realização de capacitação de usuários internos e suporte com atendimento presencial e também recomendamos o uso do Decreto 34.325/2023.

DOS SERVIÇOS A SEREM REALIZADOS:

Empresa especializada na gestão dos dados de demandas existentes em sistema de registro de incidentes, com fornecimento de mão de obra, suporte e capacitação de usuários internos (aprox. 100), com acompanhamento do fluxo dos incidentes (aprox. 100 por dia), prazos e metas, emissão de relatórios de acompanhamento do desempenho de cada secretaria e tipo de serviço; gestão de incidentes com atraso superior aos parâmetros. compreende as seguintes tarefas:

- Controle e gestão de usuários internos e externos, suas permissões, configurações, atribuições e vínculos
- controle e gestão do catálogo de serviços, suas especificações, vínculos, prazos, de todas as secretarias,
- Controle e gestão dos incidentes registrados pelo sistema através do canal telefônico 156 recebido pela municipalidade, monitoramento do status em aberto, finalizados, por tipo, por prazos, por secretaria, etc
- Suporte aos usuários internos, reencaminhamento de demandas, análise de produção por secretaria, por tipo de demanda, por equipe, prazos, etc
- Gestão dos incidentes encaminhados a empresas ou prestadores de serviços terceirizados
- Adequação de processos de serviços (etapas e responsáveis) quando necessário para otimização ou melhorias, rotas e prazos; acompanhamento dos incidentes

O gestor deverá desenvolver suas atividades de forma remota e presencial quando solicitado, conforme pré-agendado com contratante; participar de reuniões e rodadas de capacitação;

Emitir relatórios gerenciais de produção e de desempenho por secretaria quando solicitado, realizar capacitação de usuários internos, suporte com atendimento presencial e virtual quando requisitado

Total de usuários: aproximadamente 150 internos; total chamados: aproximadamente 100 incidentes diários

Não inclui: fornecimento da licença do sistema nem o efetivo registro dos incidentes realizado pela equipe do atendimento do setor da prefeitura.

ESTIMATIVA DE PREÇO:

PESSOA FÍSICA/PESSOA JURÍDICA	CPF/CNPJ	VALOR TOTAL
WHYCONTROL	30.957.433.0001/09	16.800,00
CRIATIVIDADE VIRTUAL	19.950.718/0001-77	19.000,00
IT6	10.602.990/0001-91	25.200,00
VALOR TOTAL MÉDIO		R\$ 20.333,33

FONTE DE RECURSO:

Recurso próprio, Fonte 01.110.0000 - Ficha 1135

FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

O critério a ser utilizado para a escolha do fornecedor será pelo menor preço oferecido.

DO PRAZO DE EXECUÇÃO:

O prazo de execução será de 12 (doze) meses a contar da data de assinatura do contrato ou da ordem do início dos serviços.

O contrato com a vigência de 12 meses, poderá ser prorrogado por mais 12 meses por serviços contínuos.

DA MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

- ✓ O pagamento à CONTRATADA será realizado mensalmente após 30 dias da realização dos serviços
- ✓ O pagamento dar-se-á mediante apresentação da nota fiscal ao Setor competente referente ao serviço executado, ao qual estará sendo fiscalizado pelo Fiscal do Contrato.

Presidente Prudente, 09 de fevereiro de 2024

**Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação
(Helton Molina Sapia – Sec. de Tec. da Informação)**