SERVIÇOS TÉCNICOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE A EQUIPAMENTOS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COM NÍVEIS DE SERVIÇO DEFINIDOS

A Secretaria Municipal de Defesa Social - SMDS, desde o início da gestão atual, tem como objetivo melhorar e manter as funcionalidades dos Sistemas de Segurança Eletrônica do Centro de Controle e Monitoramento – CECOM da Guarda Civil Municipal de Alfenas - MG buscando a consecução de melhores resultados na seara da Segurança Pública no âmbito do município de Alfenas, no que tange a proteção dos bens públicos, sejam eles, Municipais, Estaduais ou Federais, bem como o bem estar da população Alfenense. Para tanto, é necessário que todos os equipamentos dos sistemas de monitoramento eletrônico por alarmes estejam operando a pleno.

Compete à Secretaria Municipal de Defesa Social – SMDS, por meio da Guarda Civil Municipal, assegurar a boa aplicação e o bom funcionamento de recursos materiais envolvidos na operação dos sistemas de segurança eletrônica, afim de que sejam capazes de proporcionar a elevação da qualidade do serviço de vigilância eletrônica prestado à população Alfenense.

Isto posto, o presente Termo de Referência tem por objetivo definir o conjunto de elementos técnicos que nortearão o procedimento licitatório para contratação de Pessoa Jurídica especializada para o fornecimento do serviço de manutenção preventiva, corretiva e ampliações com suporte técnico e reposição de componentes do Sistema de Monitoramento de Alarme do Centro de Controle e Monitoramento, incluindo equipamentos de informática que integram os sistemas, a serem prestados à Secretaria Municipal de Defesa Social - SMDS, no Centro de Controle e Monitoramento e na abrangência do parque de dispositivos de alarmes municipais.

A contratação de tais serviços objetiva, principalmente, manter o Sistema de Monitoramento de Alarmes, bem como o Centro de Controle e Monitoramento com todos os equipamentos de informática, que integram o Sistema implantado pela Secretaria Municipal de Defesa Social da Prefeitura Municipal de Alfenas em perfeito estado de uso, uma vez que a parada repentina de qualquer um dos equipamentos pode gerar transtornos imensuráveis à Gestão Municipal, no âmbito da Segurança Pública.

NÍVEIS DE ATENDIMENTO TÉCNICO SLA

Para realização dos serviços de suporte e manutenção, deverão ser respeitados os seguintes acordos de tempo e especificação de atendimentos.

Deverá ser acionado o serviço de suporte e manutenção externa da DETENTORA DA ATA, perfazendo assim, início para contagem do SLA descrito abaixo:

Prioridade 1	**Urgente**	O problema causa perda ou paralisação total do equipamento ou solução. A não operação passa a ser crítica para o negócio do cliente e a situação constitui uma emergência. Completa falha do equipamento ou solução. O equipamento ou solução continua no mesmo estado indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas. O equipamento ou solução falha repetidamente, após as tentativas de reinicialização;
Prioridade 2	**Média**	O problema causa uma perda de funcionalidade. As operações podem continuar ainda que de modo restrito. Problema de desempenho do equipamento ou solução. Equipamentos ou solução sem controle, mantidos pela redundância. O problema restringe a disponibilidade do equipamento ou da solução;
Prioridade 3	**Normal**	Falha de componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais. O problema causa perda menor de funcionalidade, constituindo uma inconveniência. Erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do equipamento. O problema é pontual e não afeta seriamente a operação do equipamento. Baixo impacto no negócio do cliente, ou solicitações de intolerância.

Prioridade 4	**Planejada**	Requisição de serviço para sanar dúvida e/ou implementar ajustes ou melhorias na configuração do sistema

Classificação das prioridades para a Regularização do Funcionamento:

Nível de Prioridade	**Tipo**	**SLA de atendimento**	**SLA de Solução do Problema**
Prioridade 1	Urgente	Em até 4 horas	Em até 24 horas;
Prioridade 2	Média	Em até 8 horas	Em até 48 horas;
Prioridade 3	Normal	Em até 12 horas	Em até 96 horas
Prioridade 4	Planejada	Em até 24 horas	Conforme cronograma a ser definido entre as partes

A empresa deverá prestar suporte de serviços, compreendendo reparos e substituições de peças ou demais componentes, obrigando-se a colocar os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, no prazo máximo estabelecido no SLA de Atendimento, contado a partir da abertura do chamado, desde que os materiais e/ou equipamentos sejam fornecidos imediatamente pela empresa.

Decorrido esse prazo, sem o atendimento devido, fica a empresa autorizada a contratar esses serviços de outra empresa e a cobrar da licitante vencedora os custos respectivos sem que tal fato acarrete qualquer perda quanto à garantia dos equipamentos ou do suporte de serviços prestados;

NÃO ATENDIMENTO AO NÍVEL DE SERVIÇO ESTIPULADO.

Caso a não atinja os níveis de serviço mínimos exigidos, o Município de Alfenas poderá aplicar, sem prejuízo das demais sanções administrativas, as seguintes penalidades com glosa

direta na fatura do mês referente aos indicadores obtidos, mediante notificação formal a empresa:

Indicador	Descrição	Meta	Frequência	Penalidade
Tempo de espera na fila de atendimento telefônico.	Percentual das ligações em que o usuário aguardou na fila menos de 20 segundos.	>= 90%	Medir a disponibilidade e agilidade do atendimento.	2% (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de suporte e manutenção por hora técnica do sistema.
Taxa de solução de incidentes do tipo de prioridade 1.	Percentual de incidentes resolvidos de tipo de prioridade 1 dentro do prazo acordado	>= 90%	Medir a efetividade da base de conhecimento.	10% (dez por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de manutenção por hora técnica do sistema.
Taxa de solução de incidentes do tipo de prioridade 2.	Percentual de incidentes resolvidos de tipo de prioridade 2 dentro do prazo acordado	>= 85%	Medir a efetividade do atendimento de tipo 2.	5% (cinco por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de manutenção por hora técnica do sistema.
Taxa de solução de incidentes do	Percentual de incidentes resolvidos de	>= 65%	Medir a efetividade do	3% (três por cento) do valor mensal da

tipo de prioridade 3.	tipo de prioridade 3 dentro do prazo acordado		gerenciamento de incidentes.	fatura referente ao serviço de manutenção por hora técnica do sistema.