

SERVIÇOS DE GESTÃO DE OPERAÇÕES DE TI

A Gestão de Operações de TI engloba serviços de coordenação e gestão de equipes operacionais; gestão da qualidade de serviços e SLA; suporte no gerenciamento de projetos de TI; auxílio na elaboração de diretrizes e estratégias de TI.



| Secretaria de Governo

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- ✓ Os Serviços de Gestão de Operações de TI são aplicados conforme necessidade de cada cliente e oferecem as seguintes capacidades:

Coordenação de Operações:

- ✓ Coordenação de equipes operacionais e gestão do fluxo de trabalho no andamento dos chamados, atendimentos e projetos;
- ✓ Elaboração de planos de ação para organizar as atividades;
- ✓ Desenvolvimento de procedimentos e padrões para atuação da equipe técnica;
- ✓ Avaliação das necessidades de recursos humanos, equipamentos e materiais;
- ✓ Elaboração de relatórios de indicadores de desempenho da equipe e dos serviços prestados.

Apoio no gerenciamento de projetos de TI:

- ✓ Apoio na definição de requisitos e em projetos de TI, programas e planos de capacitação em TI, baseado nas melhores práticas do Project Management Institute (PMI).

Apoio na gestão de estratégias, políticas e padrões da área de TI:

- ✓ Apoio ao cliente no estabelecimento de diretrizes estratégicas, considerando as potencialidades das áreas produtivas e projetando investimentos de novas tecnologias disponíveis no mercado;
- ✓ Apoio no planejamento e análises de cenários de investimentos para ampliação dos serviços e manutenção adequada dos já existentes;
- ✓ Orientação para estudos de aquisição de novos equipamentos, observando a estratégia de negócios e diretrizes da organização, visando elevar a qualidade da infraestrutura;



Portfólio

- ✓ Apoio na definição de padrões de segurança para os serviços prestados para garantia de estabilidade e confiabilidade;
- ✓ Recomendações de políticas, normas e padrões.

Gestão da qualidade e SLA:

- ✓ Gestão da qualidade no atendimento, visando a excelência nos serviços contratados, por meio de:
 - Gestão dos acordos de nível de serviço (SLA – Service Level Agreement), a partir de métricas e indicadores, com base em:
 - Controle dos registros de atendimento e resolução das solicitações;
 - Análise da disponibilidade dos recursos de TI
 - Planejamento e implantação de melhoria de qualidade da operação de TI do cliente, a partir de:
 - Uso das boas práticas de gestão e governança, com base em indicadores;
 - Planejamento de ações de melhoria no uso das ferramentas, processos, fluxos de trabalho, gestão e alocação de recursos;
 - Gestão dos planos de continuidade da operação de TI;
 - Estabelecimento e difusão de metodologias e boas práticas para controle e estabilidade da operação

Recursos Profissionais:

- ✓ Os Serviços de Gestão de Operações de TI envolvem recursos profissionais dos seguintes perfis:
 - Coordenador de Operações - Nível 1
 - Coordenador de Operações - Nível 2
 - Coordenador de Operações - Nível 3
 - Especialista Gerencial - Nível 2
 - Especialista Gerencial - Nível 3



- ✓ Os recursos profissionais são classificados em níveis de acordo com senioridade e experiência;
- ✓ As quantidades de alocação e dedicação dos profissionais são determinadas pela PRODESP mediante prévia análise técnica das necessidades e requisitos do cliente.

Serviços cobrados por hora homem

- ✓ Valores de lista de hora/homem são referentes à prestação de serviços das 6h01 às 21h59 em dias úteis (segunda a sexta-feira), dentro do expediente normal de 8 horas diárias;
- ✓ Serviços que ultrapassem as 8 horas diárias da jornada normal de segunda a sexta-feira geram acréscimo sobre o valor de lista, sendo 75% nas duas primeiras horas suplementares e de 100% nas subsequentes (hora extra);
- ✓ Serviços prestados em período noturno, das 22h às 6h, geram acréscimo de 30% sobre o valor de lista (adicional noturno);
- ✓ Em caso de prolongamento da jornada noturna normal de 8 horas, entrando no período diurno, há acréscimo cumulativo de hora extra e adicional noturno, conforme percentuais informados acima;
- ✓ Serviços prestados aos sábados, domingos e feriados implicam em acréscimo de 100% sobre o valor de lista;
- ✓ Para recursos técnicos em sobreaviso será cobrado 1/3 do valor de lista.

SERVIÇOS FORA DO ESCOPO

- ✓ Os Serviços de Gestão de Operações de TI não incluem:
 - Fornecimento de sistemas de gestão (de chamados, de infraestrutura, de estações de trabalho), disponíveis para contratação à parte;
 - Fornecimento de equipamentos e licenças eventualmente necessários à execução dos serviços, que devem ser fornecidos pelo cliente



BENEFÍCIOS

- ✓ Maior eficiência e economia:
 - Possibilita maior foco do cliente no negócio principal da sua organização, ao liberar tempo e recursos da equipe de TI para tarefas mais estratégicas;
 - Economiza custos de seleção, capacitação e gestão de equipes técnicas próprias

PRÉ-REQUISITOS

- ✓ Levantamento prévio junto ao cliente das necessidades e requisitos, bem como dos locais de execução dos serviços, para definição de escopo e dimensionamento dos recursos necessários;
- ✓ Serviço disponível para clientes localizados no estado de São Paulo;
- ✓ O cliente deverá disponibilizar espaço físico adequado nas suas instalações, para a execução dos serviços pela equipe da PRODESP

PRODUTOS COMPLEMENTARES

- ✓ Modalidades de Serviços Profissionais
 - Suporte a Usuários;
 - Administração de Redes;
 - Administração de Banco de Dados;
 - Administração de Ambiente;
 - Segurança da Informação;
 - Gestão de Operações de TI;
- ✓ Central de Atendimento (Help Desk / Service Desk) da PRODESP, responsável pelo registro e abertura dos chamados;



- ✓ Console de Gerenciamento Service Desk PRODESP, sistema para gerenciamentos de incidentes e requisições de serviços;
- ✓ Serviços de Implementação de Infraestrutura Física (Projeto e Execução de Infraestrutura de Rede Local);
- ✓ Chamado Técnico;
- ✓ Gerenciamento Remoto de Firewall;
- ✓ Gerenciamento de Antivírus;
- ✓ Administração da Estação Trabalho

