

Capítulos da RFP

1. Objetivo / Motivação da RFP

O HDI recomenda que os itens abaixo sejam avaliados e preenchidos para um melhor resultado na obtenção de propostas.

- Incluir um breve descritivo institucional da empresa;
- O que a empresa está buscando com o processo de RFP;
Melhorias nos indicadores de SLAs, redução de custos, elevação do patamar do suporte técnico, service desk e Field support, tercerização da infra, tomada de preço
- Qual o alinhamento desse resultado com a estratégia;
- Qual impacto para o core business no curto e médio prazo;
- Cronograma do processo da RFP

Chamada de fornecedores	Detalhar item	Inserir data
Dúvidas	Detalhar item	Inserir data
Respostas de duvidas	Detalhar item	Inserir data
Entrega de entrega de propostas	Detalhar item	Inserir data
Análise de propostas	Detalhar item	Inserir data
Entrevistas de entendimento	Detalhar item	Inserir data
Divulgação de Short list	Detalhar item	Inserir data
validação de proposta (vista, entrevista, due diligence, etc)	Detalhar item	Inserir data
Negociação	Detalhar item	Inserir data
Divulgação do resultado	Detalhar item	Inserir data

Início da operação	Detalhar item	Inserir data
--------------------	---------------	--------------

- Formato de entrega da proposta

2. Escopo

1. Descrição do serviço

- Detalhar qual tipo de serviço e se contemplará somente infra, somente pessoas ou se a contratação envolverá ambos os casos.
 - Detalhar à partir de qual localidade o serviço deverá ser prestado.
 - Detalhar se o serviço deverá ser prestado no modelo de CLT ou se pode ser PJ. Além disso, detalhar se é permitido a quarterização.
 - Detalhar se o serviço deverá ser monitorado
 - Detalhar se o serviço deverá ser prestado em outros idiomas (se sim, definir quais idiomas, volume por idioma e localidades.)
 - Detalhar os canais de entrega de atendimento do serviço (tel, web, email, redes sociais)
 - Detalhar se poderá haver compartilhamento de recursos e/ou gestão
 - Detalhar abrangência de Field Support. Segue abaixo alguns exemplos:
3. Serviços de Suporte a Estação Cliente e de Apoio ao Usuário;
 4. Serviços de Recuperação de Equipamentos de Microinformática;
 5. Manutenção de Hardware, troca de peças e/ou acionamento a garantia.
 6. Cabeamento estruturado

2. Papéis e responsabilidades

1. Service Desk
2. Field
3. Grupos especialistas
4. Papéis do Tomador e do Prestador
5. Matriz de responsabilidades (execução, validação, aprovação)

3. Horário de cobertura / localidades

1. Especificar as localidades atendidas e o horário de cobertura do Service desk;
2. Especificar também a cobertura do atendimento de campo por localidade, detalhando se é necessário ter um técnico fixo na localidade e/ou cobertura com sobreaviso.

3. Especificar as localidades atendidas e o horário de cobertura do serviço **(detalhar as aplicações/ serviços críticos e em quais sites será necessário atendimento a VIPs)**
4. **Ferramentas / integração**
 1. Infraestrutura (telefonia, site)
 2. Detalhar se a ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços será própria ou do provedor
 3. Detalhar se a ferramenta de acesso remoto será própria ou do provedor
5. **Catálogo de serviços**

Caso possua o catálogo, informar no processo da RFP.
6. **Capacitações Mínimas exigidas dos profissionais e proponentes**
 1. Incluir aqui se há necessidade de profissionais certificados, se sim, informar quais tipos de certificação ou especialização.
 2. Atestado de capacidade técnica em que o serviço a ser contratado seja de mesmo objeto desta contratação em pelo menos duas empresas vigentes

7. Modelo de governança

1. **Modelo de reports gerenciais**

Definir os tipos de reports que o provedor deverá fornecer, bem como a periodicidade

2. **Modelo de reuniões de report**

2. Processos

1. **Quais os frameworks exigidos na solução**

Informar quais os frameworks que se deverá estar contemplado na solução.

2. **Modelo de gestão operacional**

Descrever o modelo de gestão operacional que o fornecedor deverá adotar para acompanhamento dos SLAs contratados. Quais tipos de reunião, com quais participantes e periodicidade.

3. Transição

1. **5.1 Período de transição**

Recomendações do HDI:

- 30 dias: alto risco no sucesso da implementação com alto custo
- 60 dias: risco moderado
- 90 dias: padrão recomenda do Plano de transição

Recomendação do HDI:

- Gerente Projeto Certificado PMI;
- Cronograma seguindo modelo do PMI;
- Acordos prévios de papéis e responsabilidades de ambas as partes;
- Lista prévia dos entregáveis

4. SLO / KPI

1. **Taxa de abandono (%)**

1. Cálculo:

- Ligações abandonadas após o tempo especificado(*) : total de ligações recebidas no DAC;
- (*) Recomendação: alinhado com o tempo do nível de serviço para 80% das ligações

Recomendação do HDI

- Modelo ótimo (alto impacto no custo): 5% de abandono após 10 seg
- Modelo recomendado (impacto moderado no custo): 10% de abandono após o tempo especificado no cálculo da desistência
- ATENÇÃO À TAXA DE DESISTÊNCIA E LIGAÇÕES RETIDAS (DIMENSIONAMENTO DO TRONCO TELEFÔNICO)

1. **Nível de Serviço**

1. Cálculo:
 - Quantidade de ligações atendidas antes do tempo especificado:

Recomendação do HDI

- 80% em até 30seg

2. **First Call Resolution**

1. Cálculo
 - Chamados resolvidos na primeira ligação / Total de chamados elegíveis de FCR

Recomendação do HDI

- 90% dos elegíveis

3. **Solução no primeiro nível**

1. Cálculo
 - Chamados resolvidos no primeiro nível / Total de chamados

Recomendação do HDI

- 45% , porém vale ressaltar que este indicador dependerá muito do ambiente e da idade do parque instalado.

Pontos de Atenção:

- Níveis de acesso do SD
- Idade do parque instalado
- Catálogo de serviços (tipo de serviço)
- Número em evolução

4. **Tempo médio de resposta**

1. Definir matriz de impacto X criticidade

5. **Tempo médio de solução**

1. Definir matriz de impacto X criticidade

6. **Satisfação de clientes**

1. Recomendar a existência desse medidor

INCLUIR EXEMPLOS E CÁLCULO

5. Transição

5.1 Período de transição

Recomendações do HDI:

- 30 dias: alto risco no sucesso da implementação com alto custo
- 60 dias: risco moderado
- 90 dias: padrão recomenda do Plano de transição

Recomendação do HDI:

- Gerente Projeto Certificado PMI;
- Cronograma seguindo modelo do PMI;
- Acordos prévios de papéis e responsabilidades de ambas as partes;
- Lista prévia dos entregáveis

1. SLO / KPI - Field

5.1 – Incidentes

Definir e separar os incidentes por severidade e impacto no negócio. Segue abaixo tabela como exemplo ilustrativo.

Severidade	Impacto ao negócio	Horário de atendimento	% de SLA	SLA solução (tempo)	Apuração	Exemplo
1	Crítico	24x7	XX%	X horas corridas	Diário e/ou semanal e/ou mensal	Sistema ou funcionalidade crítica indisponível
2	Alto	24x7	XX%	X horas corridas	Diário e/ou semanal e/ou mensal	Sistema ou funcionalidade crítica degradada

3	Médio	8x5	XX%	x dias úteis	Diário e/ou semanal e/ou mensal	Sistema ou funcionalidade não crítica indisponível
4	Baixo	8x5	XX%	x dias úteis	Diário e/ou semanal e/ou mensal	Sistema ou funcionalidade não crítica degradada

Caso tenha usuários VIPs, é necessário detalhar qual será o SLA para este atendimento. Segue exemplo ilustrativo:

Indicador	SLA	Apuração
Taxa de resolução de chamado para Usuários não preferenciais:	85% dos chamados resolvidos em até 6 horas e os demais em até 2 dias úteis.	Mensal
Taxa de resolução de chamado para Usuários preferenciais:	85% dos chamados resolvidos em até 4 horas e os demais em até 2 dias úteis	Mensal
Taxa de resolução de chamado para Usuários VIP:	85% dos chamados resolvidos em até 2 horas e os demais em até 2 dias úteis	Mensal

5.2 – IMACS

Incluir linha na tabela de SLA descrevendo o tempo para a execução de um IMAC.

Sugerimos que este tempo seja maior que os tempos definidos nos incidentes para evitar concorrência.

Obs 1: Quanto mais agressivo for o SLA, maior será o valor cobrado.

Obs2: É recomendável haver penalidades para não cumprimento dos SLAs. É uma boa prática definir bonificação em caso de superação relevante das metas definidas.

2. Phase-out

1. Propriedade intelectual
2. Segurança da informação
3. Segurança física / acesso controlado
4. SLA / KPI

3. Regras de renegociação

1. Qualificação técnica
2. Exigências para contratação do serviço

3. Duração do contrato;
4. Regulamentações
 1. NR-17 e outras

4. Volumetria atual/dados do ambiente

DEFINIR QUAIS VOLUMES SÃO IMPORTANTES CONSTAR NA RFP E SEPARADOS POR LOCALIDADE

Detalhar todas as localidades contendo endereço, volumetria de chamados (caso tenha) e quantidade de máquinas que serão suportadas (separadas por desktop, notebook, servidores, impressoras, dispositivos móveis, tablets, smartphones, etc).

5. Regras de relacionamento

1. Contratação de funcionários
2. Troca de pessoal
3. Processo de seleção

6. Regras financeiras

1. Rescisão de contrato
2. Pagamento
3. Bônus e penalidades