

## IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

**Título:** ■ [S] Adequação à norma ABNT NBR ISO IEC 20000-1:2020 - Tecnologia da Informação - Gestão de Serviços

## APLICAÇÃO DO PRODUTO

**Quantidade de Encontros Presenciais:**

4

**Observação Quantidade de Encontros:**

Padrão de 04 (quatro) visitas presenciais, salvo exceções conforme Nota 01 do campo de Objetivo.

**Público Alvo:**

ME - Microempresa

**Complemento Público Alvo:**

Porte: Microempresa, Microempreendedor Individual, Empresa de Pequeno Porte.

Setor: Serviços.

Segmento: Tecnologia da Informação.

**Objetivo:**

Orientar a empresa prestadora de serviços em TI (Tecnologia da Informação) no desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão de serviços com base nos requisitos da norma **ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020 - Tecnologia da informação - Gestão de serviços - Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviços**.

A Consultoria deverá orientar a empresa demandante, de maneira simples e objetiva, a planejar, estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar um sistema de gestão de serviços. Os requisitos da norma **ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020** incluem o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços para cumprir os requisitos do serviço.

**Nota 01:** O **PADRÃO** da Consultoria é o de contemplar **04 (quatro) visitas PRESENCIAIS (TOTALMENTE PRESENCIAL)**, distribuídas dentro do prazo de execução da Consultoria, salvo as seguintes exceções, as quais devem ser informadas pelo Cliente, no ato da contratação, por meio das Perguntas de Dimensionamento:

- O Cliente poderá contratar a Consultoria para que ocorra **SEMIPRESENCIALMENTE**. Caso este seja o seu interesse, ele deverá informar o número de visitas presenciais desejado em Pergunta de Dimensionamento específica, no momento da contratação da Consultoria. As demais reuniões ocorrerão virtualmente, por meio de plataforma Skype ou similar. O total de visitas presenciais **NÃO** poderá ser superior ao total de visitas presenciais previsto para a solução;
- Para os casos enquadrados na modalidade SEMIPRESENCIAL em que apenas seja prevista a realização de 01 (uma) visita presencial, deve ser alinhado entre Cliente e Prestador de Serviço Tecnológico em qual Etapa da Consultoria ocorrerá esta visita presencial;
- O Cliente poderá contratar a Consultoria para que ocorra **REMOTAMENTE (TOTALMENTE A DISTÂNCIA)**. Caso esta seja a modalidade de contratação escolhida pelo Cliente, a realização de visitas presenciais **NÃO** poderá ser solicitada durante a execução da Consultoria. As reuniões ocorrerão virtualmente, por meio de ferramenta de videoconferência (exemplo: Skype ou similar).

## Descrição dos Serviços:

### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelamento sobre o escopo do trabalho, alinhamento sobre os requisitos da norma **ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020 - Tecnologia da informação - Gestão de serviços - Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviços**, validação do planejamento e do cronograma de execução dos serviços e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante.

### ETAPA 02 | CONSULTORIA - PROCESSOS DE PLANEJAMENTO E GESTÃO LIGADOS À DIREÇÃO DA EMPRESA

Processos de planejamento e gestão ligados à direção da empresa.  
Exemplo: políticas, objetivos e metas, estrutura organizacional, comunicação interna entre outros. Essa fase tem também como resultado a elaboração do procedimento de controle e registro, das definições de responsabilidades e autoridades e das principais formas de comunicação interna adotadas pela direção.

### ETAPA 03 | CONSULTORIA - PROCESSOS DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

Processos de Entrega dos Serviços, como por exemplo: Acordos de níveis de serviço, emissão e distribuição de relatórios acerca da disponibilidade e continuidade de serviços, orçamento e contabilidade de custos e gerenciamento da capacidade.

### ETAPA 04 | PROCESSOS DE RELACIONAMENTO

Processos de Relacionamento, como por exemplo: a identificação das necessidades dos clientes, o gerenciamento de mudanças dessas necessidades, o atendimento de reclamações, o processo de escalação de problemas urgentes, caso não sejam resolvidos pelo processo comum e a medição do nível de satisfação do cliente.

### ETAPA 05 | PROCESSOS DE SOLUÇÃO, LIBERAÇÃO E CONTROLE

Processos de Solução, Liberação e Controle, como por exemplo: Atividades de Tratamento, Incidentes e Problemas, Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Liberações.

### ETAPA 06 | IMPLEMENTAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS ELABORADOS NAS FASES ANTERIORES POR MEIO DE TREINAMENTOS E SENSIBILIZAÇÕES

Implementação dos procedimentos elaborados nas fases anteriores por meio de treinamentos e sensibilizações. Ao final dessa etapa, a consultoria deverá realizar uma Auditoria Interna com elaboração de relatório indicando se está apta a receber ou não a Auditoria de Certificação indicando, se for o caso, as não conformidades e auxiliando a empresa na busca e implementação das ações corretivas necessárias.

São requisitos da norma definição de políticas, objetivos, procedimentos e processos de gerenciamento para assegurar a qualidade efetividade na prestação de serviços de TI.

Os processos da norma **ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020 - Tecnologia da informação - Gestão de serviços - Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviços** são os seguintes:

- Processos de planejamento e implementação;
- Processos de entrega de serviços;
- Processos de relacionamento;
- Processos de solução, liberação e controle.

## Conteúdo programático:

A ISO/IEC 20.000 adota a metodologia conhecida como Plan-Do-Check-Act (PDCA) para os processos de planejamento e implementação de serviços, que consiste de 04 (quatro) tarefas básicas:

- Plan (Planejar): estabelece os objetivos e processos necessários para entrega dos serviços com qualidade;
- Do (Fazer): implementa os processos estabelecidos no plano;
- Check (Avaliar ou Checar): monitora e estabelece métricas para os processos visando confirmar se eles estão sendo executados com qualidade;
- Act (Agir): toma ações que visam à melhoria contínua dos processos e dos resultados gerados por estes.

## Benefícios:

A norma **ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020 - Tecnologia da informação - Gestão de serviços - Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviços** define as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI. O seu desenvolvimento foi baseado na BS 15000 (British Standard) e tem a intenção de ser completamente compatível com ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Essa norma tem como escopo definir requisitos para o correto gerenciamento de uma empresa prestadora de serviços de TI, garantindo a entrega aos clientes de serviços de qualidade.

Se antes a certificação baseada na ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020 estava presente apenas nas grandes empresas, hoje é um elemento importantíssimo para qualquer indústria, comércio ou prestadora de serviços.

Os benefícios da implantação de um sistema de gestão de serviços incluem:

- Melhoria do desempenho do produto/serviço realizado;
- Redução dos custos com a falta de qualidade, retrabalho, devolução e reclamação;
- Aumento da satisfação dos clientes, gerando uma melhor imagem no mercado;
- Possibilidade de certificação voluntária com organismo acreditado pelo INMETRO.

A certificação é uma evidência formal de atendimento dos requisitos da norma e é demandada por muitos clientes como critério de seleção de fornecedores.

## RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DEMANDANTE

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço;
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇO

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO

Corpo técnico formado por profissionais com experiência e conhecimentos na implementação da norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000.

## OBSERVAÇÕES

1. Recomenda-se que na implementação dos serviços previstos nesta ficha técnica sejam também consideradas as normas:
  - 1.1. ABNT NBR ISO/IEC 20000-2 Tecnologia da informação - Gerenciamento de serviços Parte 2: Guia de aplicação do sistema de gestão de serviços (Norma em processo de revisão pela ABNT);
  - 1.2. ABNT ISO/IEC TR 20000-5 Tecnologia da informação - Gerenciamento de Serviços Parte 5: Exemplo de um plano de implementação da ABNT NBR ISO/IEC 20000-1;
2. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho;
4. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
5. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.
6. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.
7. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico.

### Informações Complementares:

### Descrição Comercial:

"Melhoria do desempenho do produto/serviço realizado; Redução dos custos com a falta de qualidade, retrabalho, devolução e reclamação; Aumento da satisfação dos clientes, gerando uma melhor imagem no mercado. Possibilidade de certificação voluntária com organismo acreditado pelo INMETRO."

## ENTREGAS DO PRODUTO

ENTREGAS DOCUMENTO(S) - EVIDÊNCIA(S)

Percentual

ENTREGA 1	<p>Declaração do Empresário informando a designação de um preposto para acompanhar e atestar os serviços que serão realizados na empresa.</p> <p>Relatório de Visita/Reunião Técnica Presencial/Remota (segundo modalidade contratada por meio das Perguntas de Dimensionamento) à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Diagnóstico/ Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou Alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos, conforme etapas detalhadas na ficha técnica da solução de Adequação à norma ABNT NBR ISO IEC 20000-1 - Tecnologia da Informação - Gestão de Serviços. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.</p>	20,00
ENTREGA 2	<p>Relatório de Visita/Reunião Técnica Presencial/Remota (segundo modalidade contratada por meio das Perguntas de Dimensionamento) à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Diagnóstico/ Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou Alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos, conforme etapas detalhadas na ficha técnica da solução de Adequação à norma ABNT NBR ISO IEC 20000-1 - Tecnologia da Informação - Gestão de Serviços. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.</p>	20,00
ENTREGA 3	<p>Relatório de Visita/Reunião Técnica Presencial/Remota (segundo modalidade contratada por meio das Perguntas de Dimensionamento) à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Diagnóstico/ Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou Alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos, conforme etapas detalhadas na ficha técnica da solução de Adequação à norma ABNT NBR ISO IEC 20000-1 - Tecnologia da Informação - Gestão de Serviços. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.</p>	20,00
	<b>Print de tela do sistema SAS que evidencia o registro do atendimento.</b>	
ENTREGA 4	<p>Lista de Presença e/ou Certificados emitidos referentes ao Repasse Técnico do(s) Funcionário(s) da Empresa. Material desenvolvido/utilizado no Repasse Técnico.</p> <p>Manual da Qualidade com a descrição de todos os processos da empresa.</p> <p>Procedimentos e Rotinas escritas para os itens obrigatórios da norma e para os principais processos de trabalho da empresa.</p> <p>Relatório contendo orientações de melhoria para a empresa.</p> <p>Relatório de auditoria interna, com os seus achados, contendo a assinatura do empresário.</p>	40,00

## DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

Código	Dimensionamento (Respondido pelo Cliente)	Unidade
00. UGEP-00043-2020	00. O Cliente deseja contratar a Consultoria para que ocorra REMOTAMENTE (TOTALMENTE À DISTÂNCIA)? Observação: Caso a resposta seja SIM, a realização de visitas presenciais NÃO poderá ser solicitada durante a execução da Consultoria.	Sim ou Não
00. UGEP-00044-2020	00. O Cliente deseja contratar a Consultoria na modalidade SEMIPRESENCIAL? Se SIM, informar o número de visitas desejado (MÍNIMO DE 01 E MÁXIMO DE 03 VISITAS PRESENCIAIS). Se NÃO, não responder a pergunta.	Visitas
00. UGEP-00068-2020	00. O Cliente deseja contratar a Consultoria para que ocorra PRESENCIALMENTE (modalidade TOTALMENTE PRESENCIAL), contemplando 04 (quatro) visitas presenciais?	Sim ou Não
00. UGEP-00210-2019	00. O Cliente tem conhecimento absoluto do conteúdo da Ficha Técnica do Produto e está de acordo com as Condições descritas no Documento? Se a resposta for NÃO, o produto NÃO poderá ser contratado.	Sim ou Não
01. UAIT-00092-2017	01. Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos nos processo(s)?	Funcionário

02. UAIT-00093-2017	02. Quantos departamentos /setores/ unidades/ células estão envolvidos no(s) processo(s)?	Unidades Produtivas
03. UAIT-00197-2017	03. A empresa já dispõe de Manual da Qualidade?	Sim ou Não
04. UAIT-00198-2017	04. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?	Sim ou Não
05. UAIT-00200-2017	05. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?	Sim ou Não
06. UAIT-00201-2017	06. A empresa dispõe de todos os cargos e funções de seus colaboradores descritos?	Sim ou Não
07. UAIT-00202-2017	07. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?	Sim ou Não
08. UAIT-00253-2017	08. A empresa já realizou alguma auditoria interna e possui as evidências documentadas?	Sim ou Não
09. UAIT-00254-2017	09. As Não Conformidades verificadas já foram adequadamente tratadas? Caso não seja aplicável, a pergunta não deverá ser respondida.	Sim ou Não
10. UAIT-00255-2017	10. A empresa já possui a(s) Certificação(ções) e deseja apenas renová-la(s)?	Sim ou Não