Guia de contratação de suporte de TI

Comparar propostas de suporte com escopos equivalentes.

Como usar

Percorra os itens com os responsáveis. Marque a situação, registre evidências e priorize as ações não atendidas. Revise após mudanças relevantes.

Controle / ação	Situação	Evidência / ação
01. Mapeie usuários, locais e ativos	Sim / Parcial / Não	_____
02. Defina atendimento remoto e presencial	Sim / Parcial / Não	_____
03. Compare horários, SLA e exclusões	Sim / Parcial / Não	_____
04. Valide backup, segurança e documentação	Sim / Parcial / Não	_____
05. Solicite critérios de escalonamento e transição	Sim / Parcial / Não	_____
06. Compare custo total e reajustes	Sim / Parcial / Não	_____
07. Estabeleça indicadores de revisão	Sim / Parcial / Não	_____

Próximos passos

Registre responsável e prazo para os itens prioritários; valide a conclusão com evidências. Não inclua credenciais nem dados pessoais desnecessários. Material de orientação, não certificação.

Da orientação à execução

1. Levante o cenário

Liste locais, sistemas críticos, estações, servidores, usuários e horários. Identifique a frequência dos incidentes e quem é responsável hoje.

2. Compare o mesmo escopo

Separe atendimento remoto e presencial, licenças, equipamentos, projetos e deslocamentos. Verifique horários, prioridades, primeira resposta e critérios de resolução.

3. Avalie a transição

Exija inventário, transferência de acessos por canal seguro, documentação, teste de backup e plano de reversão antes de trocar de fornecedor.

4. Acompanhe resultados

Defina indicadores como tempo de resposta, chamados recorrentes e disponibilidade. Revise escopo, orçamento e riscos em reuniões periódicas.

Registre responsáveis, prazos e evidências. Material orientativo; adapte à realidade da organização.