



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 102/13

Proc. nº TRF2-EOF-2013/302

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO DE TI AOS USUÁRIOS E MAGISTRADOS



SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. OBJETO | 4 |
| 2. PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO | 4 |
| 2.1. MISSÃO | 4 |
| 2.2. MOTIVAÇÃO | 4 |
| 2.3. ANÁLISE DE MERCADO | 5 |
| 3. ATORES DO MCTI – MODELO DE CONTRATAÇÃO DE TI (RES. 187-2012/CJF). | 5 |
| 3.1. ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO | 6 |
| 3.2. ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO | 6 |
| 3.3. AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA ADMINISTRATIVA | 6 |
| 3.4. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO | 6 |
| 3.5. INTEGRANTE REQUISITANTE | 6 |
| 3.6. INTEGRANTE TÉCNICO | 6 |
| 3.7. INTEGRANTE ADMINISTRATIVO | 6 |
| 3.8. COMITÊ GESTOR DE TI | 6 |
| 3.9. ÁREA ADMINISTRATIVA | 7 |
| 3.10. ÁREA DE LICITAÇÕES | 7 |
| 3.11. CONTRATADA | 7 |
| 3.12. GESTOR DO CONTRATO | 7 |
| 3.13. FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO | 7 |
| 3.14. FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO | 7 |
| 3.15. FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO | 7 |
| 3.16. PREPOSTO | 7 |
| 4. SELEÇÃO DA CONTRATADA | 7 |
| 4.1. NATUREZA DO OBJETO | 7 |
| 4.2. DIVISIBILIDADE DO OBJETO | 7 |
| 4.3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE | 7 |
| 4.4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA | 8 |
| 5. GERENCIAMENTO DA CONTRATAÇÃO | 13 |
| 5.1. LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO | 13 |
| 5.2. INICIAÇÃO | 14 |
| 5.3. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO | 14 |
| 5.4. PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO | 15 |
| 5.5. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS | 16 |
| 5.6. MODELO DE ATENDIMENTO | 17 |
| 5.7. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS | 18 |
| 5.8. MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO | 18 |
| 5.9. ENTREGA, AVALIAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS | 19 |
| 5.10. INÍCIO DA TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS | 19 |
| 5.11. TÉRMINO DA TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS | 19 |
| 5.12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO | 19 |
| 6. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS: | 20 |
| 6.1. GERÊNCIA DE SERVICE DESK | 20 |
| 6.2. COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO | 21 |
| 6.3. MONITORAMENTO DE SERVIÇOS | 22 |
| 6.4. BASE DE CONHECIMENTO | 23 |
| 6.5. ATENDIMENTO A MAGISTRADOS | 24 |
| 6.6. ATENDIMENTO A USUÁRIOS | 26 |



| | |
|--|-----------|
| 6.7. ATENDIMENTO A REDE..... | 28 |
| 6.8. ATENDIMENTO A MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS..... | 28 |
| 7. INFORMAÇÕES PARA DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS:..... | 29 |
| 8. VOLUME BASE DE SERVIÇOS CONTRATADOS (VBSC) | 33 |
| 9. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS | 33 |
| 10. QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DA EQUIPE..... | 36 |
| 10.1. GERENTE DE SERVICE DESK | 36 |
| 10.2. COORDENADOR DE ATENDIMENTO | 37 |
| 10.3. MONITOR DE SERVIÇOS..... | 38 |
| 10.4. TÉCNICO DE BASE DE CONHECIMENTO..... | 39 |
| 10.5. TÉCNICO DE ATENDIMENTO A MAGISTRADOS | 38 |
| 10.6. TÉCNICO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS | 40 |
| 10.7. TÉCNICO DE ATENDIMENTO A REDE..... | 41 |
| 10.8. TÉCNICO DE ATENDIMENTO A MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS..... | 40 |
| 11. COMPROVAÇÕES DAS DOCUMENTAÇÕES DA EQUIPE | 41 |
| 12. DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES DAS INFORMAÇÕES | 42 |
| 13. DISPOSIÇÕES FINAIS | 42 |



1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de atendimento de TI aos magistrados e usuários deste Tribunal Regional Federal da 2ª Região (*Service Desk*), doravante mencionadas as partes envolvidas apenas como Contratada e Contratante. Os serviços deverão englobar o atendimento de 1º e 2º níveis, conforme as melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), conforme as especificações constantes deste Termo de Referência e demais Anexos do Edital.

Considerar-se-á, para efeitos desta contratação, os serviços solicitados, incluindo todos os recursos necessários para sua efetiva prestação, como produtos requeridos pelo Contratante a Contratada.

O atendimento aos indicadores de desempenho estabelecidos será exigido para garantir a entrega dos serviços dentro dos critérios de qualidade pré-definidos neste Termo de Referência.

2. PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Missão

A missão principal do *Service Desk* na Contratante é garantir a plena utilização dos recursos de TI disponibilizados aos Magistrados e Usuários, através de ações técnicas visando ao restabelecimento total das condições operacionais, no caso de eventuais falhas de TI.

A filosofia de trabalho da Contratada deve pautar-se na meta de solução imediata dos chamados recebidos, devendo organizar, preparar e dirigir suas equipes para tal fim.

Também é parte da missão do *Service Desk* na Contratante, atender a outras necessidades operacionais correlatas, de maneira a complementar o serviço de atendimento.

2.2. Motivação

2.2.1. Justificativa

A presente contratação tem por objetivo auxiliar a STI a prover aos Magistrados e Usuários (internos e externos) de TI, um ponto único de contato, vital para a comunicação, controle e acompanhamento efetivo dos incidentes apresentados, até sua solução definitiva, permitindo assim:

- minimizar o impacto de eventuais falhas de TI sobre as atividades da Contratante;
- a liberação de servidores da STI da execução de tarefas de menor complexidade, possibilitando alocá-los na condução de tarefas/projetos de maior relevância.

Ao considerarmos a inviabilidade de aumento do quadro de servidores, no nível em que seria necessário, e também, considerando a maior economicidade que representa a contratação de empresas especializadas, visto que os preços praticados no mercado são inferiores aos salários pagos aos servidores além do que a NR 17 do Ministério do Trabalho (http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf) não se compatibiliza com a regulamentação de horários aplicada aos servidores públicos do Judiciário Federal, impedindo a realização de atividades de *Service Desk*, resta claro que a melhor opção é a contratação de serviços.

Com o apoio aos serviços de TI sendo realizado por empresas terceirizadas capacitadas a desempenhar tais atribuições, a STI poderá continuar a trabalhar com base nos princípios da eficiência, eficácia e economicidade, bem como buscar consecução das metas estabelecidas pela administração do TRF/2ª Região.

Ainda, por serem consideradas atividades de natureza meramente executória, a área de TI não poderá prescindir, ante o exposto, do auxílio dos serviços Contratadas com terceiros, de forma a permitir que os servidores da casa concentrem seus esforços em atividades de planejamento, coordenação e controle, obtendo-se assim uma maior adequação ao disposto no Decreto-Lei nº 200 de 1967, art. 10, § 7º (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm), e no Decreto-Lei nº 2.271 de 1997, art. 1, § 1º (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2271.htm).

Assim, a exemplo do que vem sendo feito em outros órgãos, entre eles STF e CGU, onde foram verificadas contratações similares nos últimos meses, se faz necessária à contratação dos serviços compreendidos no objeto deste Termo de Referência para que possamos atender ao crescimento da demanda, manter a qualidade dos serviços oferecidos, atender às metas do Planejamento Estratégico de TI e utilizar adequadamente os recursos humanos disponíveis, entre outros.

Cumpramos esclarecer que o objeto da contratação pretendida abrange os serviços atualmente prestados por meio do Contrato nº 052/2011 – Processo Administrativo nº T2-EOF-2011/00299.

2.2.2. Objetivos e Benefícios Esperados

- 2.2.2.1. Assegurar a qualidade dos serviços de TI, conferindo a necessária celeridade ao atendimento de requisições de serviço e à solução de incidentes/problemas;
- 2.2.2.2. Concentrar as atribuições dos servidores no negócio da Contratante e em atividades de Gestão de Tecnologia da Informação;
- 2.2.2.3. Aperfeiçoar as condições de trabalho dos servidores, aumentando a motivação intrínseca pelas tarefas desempenhadas;
- 2.2.2.4. Racionalizar os processos de suporte aos usuários de TI pela delegação de funções à empresa especializada;
- 2.2.2.5. Obter níveis de serviço adequados às necessidades da Contratante.

2.3. Análise de Mercado

2.3.1. Avaliação Geográfica do Mercado

Verifica-se que os serviços pretendidos poderão ser fornecidos por diversas empresas no mercado, tanto nacional como no Rio de Janeiro.

2.3.2. Identificação dos Fornecedores

Considerando que esta aquisição não está relacionada a um prestador de serviços específico, diversas empresas especializadas, desde que devidamente habilitadas, poderão concorrer ao certame.

3. ATORES DO MCTI – Modelo de Contratação de TI (Res. 187-2012/CJF).

Segundo BOOCH, RUMBAUGH, e JACOBSON (2005), um ator representa um conjunto coerente de papéis que os usuários do processo desempenham quando de sua execução.



Tipicamente, um ator representa um papel que uma entidade desempenha durante a execução do processo. Neste contexto, um papel é visto como um conjunto de atribuições, funções e/ou responsabilidades que um ator possui.

No MCTI-JF os atores são pessoas, áreas do Conselho e dos órgãos da Justiça Federal de primeiro e segundo grau e da instituição eventualmente contratada, elencadas na IN 04/2010. É importante ressaltar que devemos entender “atores” como papéis e não como pessoas, pois, no MCTI, uma pessoa pode desempenhar mais de um papel no Processo de Contratação. Por outro lado, pode haver casos – especialmente na fase de Planejamento da Contratação – em que um mesmo papel seja desempenhado por mais de uma pessoa.

O MCT-JF prevê a participação de 16 atores, cujas descrições seguem-se abaixo:

3.1. Área Requisitante da Solução

Unidade do órgão que demande a contratação de uma Solução de Tecnologia da Informação.

3.2. Área de Tecnologia da Informação

Unidade do órgão responsável por gerir a Tecnologia da Informação.

3.3. Autoridade Máxima da Área Administrativa

Autoridade competente no órgão para autorizar e aprovar os procedimentos licitatórios para a contratação de serviços e aquisição de bens, bem como para celebrar contratos e autorizar os respectivos pagamentos. Poderá ser a autoridade que, por meio de delegação formalmente estabelecida, realize tais atribuições.

3.4. Equipe de Planejamento da Contratação

Equipe formada por servidores das áreas envolvidas no planejamento da contratação, composta por:

- Integrante Técnico
- Integrante Administrativo
- Integrante Requisitante.

3.5. Integrante Requisitante

Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área, com capacidade técnica relacionada à área do negócio em que a mesma atua. É parte integrante da Equipe de Planejamento da Contratação.

3.6. Integrante Técnico

Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área, com conhecimento técnico relacionado a Solução. É parte integrante da Equipe de Planejamento da Contratação.

3.7. Integrante Administrativo

Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área. É parte integrante da Equipe de Planejamento da Contratação.

3.8. Comitê Gestor de TI

O Comitê Gestor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal, criado pela Resolução n. 88 – CJF/2009, tem o principal papel de elaborar e manter o PDTI, em conformidade com o PETI-JUS, estabelecer as políticas para investimentos e os procedimentos para a terceirização de serviços de TI na Justiça Federal.



3.9. Área Administrativa

Órgão, área ou setor de uma Entidade da Administração Pública contratante responsável pela execução dos atos administrativos elencados no MCTI.

3.10. Área de Licitações

Órgão, área ou setor de uma Entidade da Administração Pública contratante responsável pelas atividades envolvidas no processo licitatório.

3.11. Contratada

Entidade provedora da Solução de Tecnologia da Informação, vencedora do processo de Seleção do Fornecedor.

3.12. Gestor do Contrato

Servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado pela autoridade competente.

3.13. Fiscal Técnico do Contrato

Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

3.14. Fiscal Administrativo do Contrato

Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

3.15. Fiscal Requisitante do Contrato

Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

3.16. Preposto

Funcionário representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

4. SELEÇÃO DA CONTRATADA

4.1. Natureza do Objeto

- 4.1.1. Verifica-se que o serviço pretendido é de natureza contínua, ou seja, poderá ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessária à manutenção de atividades essenciais da STI, cuja interrupção poderia afetar a qualidade dos serviços de TI oferecidos aos usuários da Contratante.

4.2. Divisibilidade do Objeto

- 4.2.1. Verifica-se que o objeto especificado neste Termo de Referência é composto por um único elemento, de maneira que não se visualiza a possibilidade de sua divisão, sob pena de impossibilidade de apuração de responsabilidades.

4.3. Obrigações do Contratante

- 4.3.1. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;



- 4.3.2. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela Contratada, por meio de seus profissionais ou Preposto, apoiando-a na migração das informações necessárias à prestação dos serviços (ex.: scripts de atendimento, informações sobre soluções de TI, dados patrimoniais);
- 4.3.3. Disponibilizar as instalações físicas, ramais telefônicos, o mobiliário e as estações de trabalho e softwares necessários à execução do serviço;
- 4.3.4. Disponibilizar as seguintes ferramentas para gerenciamento e execução dos serviços:
 - 4.3.4.1. Sistema de gerenciamento de incidentes AUTOMATOS SERVICE MANAGER - ASM, doravante denominado ASM, da empresa Automatos;
 - 4.3.4.2. Sistema telefônico PROFESSIONAL CALLCENTER SOLUTIONS - PCS, doravante denominado PCS, da empresa PCS;
 - 4.3.4.3. Sistema de gravação das ligações telefônicas PCTel, doravante denominado PCTel, da empresa PCTel;
 - 4.3.4.4. Base de Conhecimento da Contratante para registro desenvolvida através da ferramenta WordPress;
- 4.3.5. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no edital, solicitando a Contratada as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários;
- 4.3.6. Analisar o relatório gerencial mensal dos serviços executados pela Contratada, observando os indicadores e os níveis de serviço alcançados;
- 4.3.7. Comunicar oficialmente à Contratada sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados, por meio de servidores designados;
- 4.3.8. Proporcionar os recursos técnicos necessários definidos neste Termo de Referência para que a Contratada possa executar os serviços conforme as especificações acordadas;
- 4.3.9. Exercer permanente fiscalização da execução dos serviços, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
- 4.3.10. Comunicar a Contratada sobre eventuais alterações na plataforma de TI;
 - 4.3.10.1. Essa comunicação será feita ao Preposto, cuja responsabilidade inclui disseminá-la à equipe prestadora do serviço que, ao seu turno, deverá providenciar capacitação de seus técnicos de forma tempestiva;
- 4.3.11. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e sistemas de informação da Contratante relacionados à execução dos serviços.

4.4. Obrigações da Contratada

Caberá à Contratada o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas nas especificações técnicas:

- 4.4.1. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista neste Termo de Referência;
- 4.4.2. Providenciar, manter e zelar para que seus profissionais, quando em trabalho nas dependências da Contratante, estejam sempre (sem exceção) adequadamente



uniformizados com identificação da empresa e devidamente identificados mediante uso permanente de crachá de “Prestador de Serviços” fornecidos pela Contratante:

- 4.4.2.1. Ao término do contrato, ou nos casos de substituição de profissionais, a Contratada deverá devolver todos os crachás;
- 4.4.2.2. Manter a Contratante formalmente avisada sobre eventuais demissões e/ou desvinculo de profissionais que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a sistemas e aplicativos da Contratante;
- 4.4.3. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados a Contratante ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus empregados em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 4.4.4. Assumir toda a responsabilidade por qualquer dano ou sumiço de equipamento (bem patrimonial) ou componente (bem de consumo controlado) quando comprovada a responsabilidade por parte dos seus profissionais, registrando e formalizando através de carta a Contratante a proposta de substituição definitiva do equipamento ou componente sumido por outro da mesma marca/modelo, ou quando indisponível no mercado, por equipamento ou componente de especificação técnica igual ou superior, juntando documentação com comprovação da especificação técnica do equipamento/componente proposto;
- 4.4.5. Planejar, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos níveis de serviços estabelecidos;
- 4.4.6. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;
- 4.4.7. Observar as disponibilidades estabelecidas pela Contratante sobre o horário de prestação do serviço, em conformidade com as leis trabalhistas, bem como acordos e convenções coletivas que dispõem sobre a categoria;
- 4.4.8. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou do bom andamento das atividades da Contratante;
- 4.4.9. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedecendo rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação da Contratante;
- 4.4.10. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse da Contratante, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação e execução dos serviços;
- 4.4.11. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo permanentemente equipe com a quantidade de profissionais dimensionada para a execução dos serviços, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para a Contratante, quaisquer recursos (profissionais) que se façam necessários;
- 4.4.12. Em caso de eventual pane do sistema de controle de Service Desk, a Contratada deverá adotar, de imediato, solução alternativa (plano de contingência), de forma que os chamados sejam registrados em sistema alternativo (local ou não), por meio de mensagem eletrônica (e-mails), ou outro recurso. Tão logo seja reparada a condição normal de funcionamento do sistema de Service Desk, todos os registros feitos na solução alternativa, deverão ser transportados para o sistema principal;



- 4.4.13. A empresa Contratada providenciará, sem custo adicional para a Contratante, pesquisas semestrais de verificação de satisfação sobre os serviços prestados pela mesma, realizada diretamente com os Magistrados e Usuários internos e externos de TI, sob orientação da STI. Relatórios contendo o resultado dessas pesquisas devem ser entregues semestralmente ao gestor do Contrato;
- 4.4.14. A Contratada também deverá realizar checagens (pós-atendimento), abrangendo no mínimo 20% (vinte por cento) dos chamados realizados (selecionados a partir de padrões de amostragem definidos pela Contratante), para aferir o índice de satisfação. Relatórios extraídos do sistema contendo o resultado dessas pesquisas devem ser entregues ao gestor do Contrato;
- 4.4.15. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- 4.4.16. Quando solicitado formalmente pela Contratante, providenciar imediatamente ou num prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a critério da Contratante, a substituição de qualquer profissional que não atenda satisfatoriamente as necessidades técnicas inerentes à execução dos serviços contratados, ou que tenha demonstrado conduta ou postura inadequada:
- 4.4.16.1. Após estes prazos, serão aplicadas as sanções constantes da TABELA DE METAS ALCANÇADAS E GLOSAS (TMAG);
 - 4.4.16.2. Para o fiel atendimento do subitem acima, a Contratada deverá estar sempre preparada, previamente selecionando, treinando e preparando profissionais substitutos para todas as categorias, de modo a não produzir impacto sobre a qualidade dos serviços prestados a Contratante;
- 4.4.17. Extrair do sistema e apresentar, mensalmente, o Relatório Gerencial dos Serviços executados - RGS, conforme descrito **no subitem 5.9.1.**
- 4.4.18. Adequar e manter o nível de serviços em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica de informática, o que será objeto de comunicação prévia pela Contratante;
- 4.4.19. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- 4.4.20. Utilizar padrões definidos pela Contratante (padrões, nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);
- 4.4.21. Respeitar o sistema de segurança da Contratante e fornecer todas as informações solicitadas por ela;
- 4.4.22. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros, e ao Termo de Confidencialidade da Informação;
- 4.4.23. Caso a Contratada, por motivos técnicos e de execução satisfatória dos serviços, opte por utilizar software próprio ou qualquer outro diferente do disponibilizado pela Contratante, sem custos adicionais, este software deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:
- 4.4.23.1. Suportar o registro de incidente e requisições de serviços permitindo, quando necessário, o fluxo da demanda desde o primeiro nível até o 4º nível (empresas contratadas para a prestação de suporte a serviços específicos), passando pelo 2º (técnicos de campo) e 3º níveis (técnicos e gestores da própria Contratante);



- 4.4.23.2. Permitir o acompanhamento das demandas pendentes de um grupo pelos gestores responsáveis por este;
- 4.4.23.3. Permitir o controle pelo técnico, das demandas pendentes sob a sua responsabilidade mesmo quando ele estiver atendendo remotamente;
- 4.4.23.4. Permitir a abertura de atendimento pelo próprio usuário através de formulário web;
- 4.4.23.5. Oferecer relatórios com KPI's para acompanhamento de produtividade dos técnicos, grupos e empresas contratadas (4º nível) e também de disponibilidade dos serviços. Tudo isso de acordo com SLA's pré-estabelecidos;
- 4.4.23.6. Manter atualizado de forma automática os registros de usuários, departamentos, itens de configuração e patrimônio, se necessário migrando-os periodicamente dos sistemas já existentes para que possam ser vinculados aos incidentes registrados;
- 4.4.23.7. Realizar pesquisa de satisfação automática através do sistema, por correio eletrônico;
- 4.4.23.8. Realizar pós-atendimento junto aos Magistrados e Usuários;
- 4.4.23.9. Oferecer ferramenta de Base de Conhecimento para registro de problemas conhecidos e procedimentos de instalação e uso dos serviços de TI, com controle de permissão para atualização e leitura;
- 4.4.23.10. Permitir a criação e acompanhamento de problemas e mudanças, vinculados ou não a incidentes, conforme definições do ITIL;
- 4.4.23.11. Permitir a criação e manutenção de catálogo de serviços assim como de banco de dados de configuração;
- 4.4.23.12. Permitir a criação e o acompanhamento de projetos e atividades inerentes a este, oferecendo uma visão gerencial consolidada de todas as demandas aos gestores responsáveis;
- 4.4.23.13. A 60 (sessenta) dias do término do Contrato, a título de garantia da continuidade dos serviços de atendimento interno da Contratante, a Contratada se compromete sem ônus para a contratante, a começar os serviços de migração de todos os incidentes e requisições existentes na base de dados para o ASM ou outro software de gerenciamento de demandas indicado pela Contratante, garantindo que o serviço de atendimento não sofrerá interrupção por falta de sistema de suporte durante o período de transição ou imediatamente após o término do Contrato;
- 4.4.23.14. No caso de rescisão contratual, a título de garantia da continuidade dos serviços de atendimento interno da Contratante, além dos serviços dispostos no subitem anterior, a Contratada se compromete sem ônus para a Contratante:
 - 4.4.23.14.1. Fornecer por um prazo não inferior a 06 (seis) meses, 50 licenças de uso do seu sistema de Service Desk utilizado e/ou Base de Conhecimento, assim como o dicionário de dados do banco de dados;

ou;



- 4.4.23.14.2. Migrar todos os incidentes e requisições existentes na base de dados para o ASM ou outro software de gerenciamento de demandas indicado pela Contratante, garantindo que o serviço de atendimento não sofrerá interrupção por falta de sistema de suporte durante o período de transição ou imediatamente após o término do contrato;
- 4.4.24. Providenciar e manter para uso de sua equipe um meio de comunicação portátil/móvel, do tipo celular, rádio, walk-talk ou similar, que funcione nas dependências do prédio para plena comunicação durante as atividades entre profissionais de sua equipe:
- 4.4.24.1. Deve ser providenciado no mínimo um equipamento para cada técnico atuante no serviço de atendimento a usuário, magistrado, movimentação de equipamentos e rede, um para o Gerente de Serviço, um para o Coordenador de Atendimento;
 - 4.4.24.2. Deve ser providenciado ainda 01 (uma) unidade do equipamento utilizado pela equipe para a Contratante, para utilização pelo Fiscal Técnico e Gestor do Contrato;
 - 4.4.24.3. Orientar e fiscalizar seus profissionais de maneira a que não haja, da parte destes, comportamentos como:
 - 4.4.24.3.1. Entreter-se nas horas de serviços em conversações, leitura ou ocupação estranha ao serviço;
 - 4.4.24.3.2. Permanecer nas horas de trabalho, em local que não seja o indicado para o serviço;
 - 4.4.24.3.3. Promover brincadeiras, algazarra, gritaria, atropelos, bem como o uso de palavras de baixo calão;
 - 4.4.24.3.4. O desrespeito, desobediência ou desacato aos seus superiores, deixando de cumprir ou negligenciando no cumprimento das ordens e determinações;
 - 4.4.24.3.5. Agir de maneira a prejudicar o bom andamento do serviço do setor, acarretando desequilíbrio moral ou produtivo do mesmo;
 - 4.4.24.3.6. Recebimento de visitas particulares, inclusive de funcionários ou ex-funcionários da empresa Contratada no local de trabalho, com vistas a não prejudicar e interromper os serviços;
 - 4.4.24.3.7. Consumir alimentos e bebidas quando da utilização dos equipamentos, fazendo-o, quando nos horários de intervalo, em local apropriado;
 - 4.4.24.3.8. Em hipótese alguma trazer equipamentos, componentes e outros objetos particulares e estranhos para as instalações da Contratante;
 - 4.4.24.3.9. Utilizar os equipamentos (computadores, notebooks, impressoras, etc.), softwares (MS-Word, MS-Excel, etc.) e Internet (correio eletrônico, chat, blogs, etc.) da Contratante, com objetivos particulares;
 - 4.4.24.3.10. Utilizar os telefones da Contratada, com objetivos particulares;



- 4.4.24.4. Sempre que necessário, a Contratada deverá disponibilizar em suas instalações ou sob sua responsabilidade, capacitação e treinamento dos seus profissionais envolvidos na execução dos serviços;
- 4.4.25. É considerada parte da solução e, portanto, deverão ser providos pela Contratada os seguintes itens: equipe de profissionais especializados, instrumentos de intercomunicação móveis para os técnicos, malas de ferramentas e todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução dos serviços:
 - 4.4.25.1. As malas de ferramentas deverão conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, pendrives, etc.;
 - 4.4.25.2. No caso do Técnico em Rede, além das ferramentas aqui citadas, a mala deverá conter ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: Impact D-914 tool), lan-test, lanterna e penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone);
 - 4.4.25.3. Todas as ferramentas deverão possuir quantidade suficiente para atender a perfeita execução dos serviços.

5. GERENCIAMENTO DA CONTRATAÇÃO

5.1. Local e Horário de Execução

- 5.1.1. Os serviços descritos deverão ser executados e supervisionados nas instalações e com recursos de infraestrutura tecnológica da Contratante, com expediente nos dias úteis (de segunda à sexta-feira) das 8 às 20 horas;
- 5.1.2. Aos sábados, domingos e feriados, a Contratada deverá disponibilizar 01 (um) profissional na função Técnico de Atendimento a Usuários, para ficar de prontidão durante o plantão judicial na Contratante, no período de 12 às 17 horas;
- 5.1.3. Excepcionalmente, ou a critério do Contratante, poderá ser necessário realizar serviços fora do horário de expediente e nos finais de semana. Entre estas ocasiões eventuais e esporádicas, incluem-se a realização de eventos patrocinados e/ou sob coordenação da Contratante no estado do Rio de Janeiro. Esses serviços envolvem atividades que fazem parte do objeto desta contratação e serão previamente autorizados pela STI, que providenciará os meios de transporte;
- 5.1.4. Eventualmente, durante o expediente normal, poderão ocorrer serviços agendados de atendimento de suporte nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica dos mesmos, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI:
 - 5.1.4.1. Os chamados que trata o subitem anterior, deverão ser previamente autorizados pela STI que inclusive, providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento por um profissional da função Técnico de Atendimento a Magistrados;
- 5.1.5. Com exceção dos subitens anteriores, fora dos horários estabelecidos para a execução dos serviços não deverá haver presença de profissionais da Contratada nas dependências da Contratante, salvo em situações devidamente solicitadas de necessidade por motivos de



interrupção dos serviços de TI, de manutenção nos sistemas ou equipamentos, ou de cunho emergencial/urgente;

- 5.1.6. Os serviços serão executados na cidade do Rio de Janeiro/RJ, nas dependências da Contratante:

Sede TRF/2ª Região: Rua Acre nº 80, CEP 20.081-000 - Centro.

Centro Cultural da Justiça Federal (CCJF): Av. Rio Branco nº 241, CEP 20.040-009 - Centro.

5.2. Iniciação

5.2.1. Reunião de Alinhamento de Expectativas

- 5.2.1.1. Deverá ser realizada uma reunião presencial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto;
- 5.2.1.2. Deverão participar dessa reunião, a equipe de gerenciamento do Contrato, além do Preposto, Gerente de Service Desk e Coordenador de Atendimento pela Contratada;
- 5.2.1.3. A reunião realizar-se-á na STI em até 5 (cinco) dias corridos após a homologação do certame, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
- 5.2.1.4. Nessa reunião a Contratada deverá apresentar oficialmente seu Preposto, Gerente de Service Desk e Coordenador de Atendimento e fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos;
- 5.2.1.5. Um participante da reunião, servidor da STI elaborará memória da reunião, colherá as assinaturas dos participantes e fará constar do processo administrativo relativo ao contrato firmado.

5.3. Cronograma de Execução

5.3.1. Principais marcos e eventos da contratação:

- 5.3.1.1. A tabela abaixo foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação.

| Nº | Descrição | Quando ocorre? |
|----|--|--|
| 1 | Reunião de Alinhamento de Expectativas | Em até 5 dias corridos após a homologação do certame |
| 2 | Assinatura do Contrato de Prestação de Serviço de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TI | Após a homologação do certame |
| 3 | Início da prestação dos Serviços | Em até 5 dias corridos, <u>contados a partir do primeiro dia útil subsequente à assinatura do Contrato.</u> Será emitido o Termo de Início dos Serviços com a respectiva data |

| | | |
|----|---|--|
| 4 | Entrega do relatório mensal de atividades | Em até o 5º dia útil de cada mês subsequente ao da prestação do serviço |
| 5 | Validação da TMAG (Tabela de Metas Alcançadas e Glosas) | Em até o 3º dia útil posterior à entrega pela Contratada do relatório mensal |
| 6 | Pagamento relativo aos Serviços | Após o encaminhamento dos documentos fiscais, conforme subitens 15.1; 15.1.3, <u>os quais deverão vir acompanhados do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) e da Tabela de Metas Alcançadas e Glosas (TMAG) devidamente aprovado pela Contratante;</u> |
| 7 | Reunião de Validação das Expectativas | Trimestralmente |
| 8 | Início da transição dos Serviços | Em até 14 dias corridos antes data do encerramento da vigência do Contrato |
| 9 | Fim da transição dos Serviços | Em até 7 dias corridos antes data do encerramento da vigência do Contrato |
| 10 | Fim do prazo de prestação do serviço Contratado | Data do encerramento da vigência do Contrato |

5.4. Período de Estabilização

5.4.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir a Contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- 5.4.1.1. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento);
- 5.4.1.2. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento);
- 5.4.1.3. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (trinta por cento);
- 5.4.1.4. A partir do 4º (quarto) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos, sem dilatação de prazos;



- 5.4.2. O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em contrato;
- 5.4.3. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;
- 5.4.4. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade;
- 5.4.5. Após o período inicial de estabilização, a Contratada poderá realizar os ajustes que entender pertinentes no quantitativo das equipes, devendo, especialmente no caso de redução do quadro, apresentar ao Contratante relatório com justificativa que embase a iniciativa;
- 5.4.6. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos e dos níveis de serviço exigidos neste Termo de Referência.

5.5. Forma de Execução dos Serviços

- 5.5.1. O modelo de prestação de serviço será por solicitação, ou seja, a Contratada receberá (por meio de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, correio eletrônico ou telefone) dos usuários internos e externos de tecnologia da informação da Contratante, a solicitação de suporte conforme especificadas neste Termo de Referência. Os serviços serão medidos mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento do documento fiscal;
- 5.5.2. A medição da prestação dos serviços será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos neste Termo de Referência;
- 5.5.3. Nesse modelo, não se caracterizam subordinação direta ou pessoalidade, visto que:
 - 5.5.3.1. Não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a Contratada possua;
 - 5.5.3.2. Não haverá controle pela Contratante de frequência ou do número de horas de prestação de serviço;
 - 5.5.3.3. Não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da Contratada e a Contratante;
 - 5.5.3.4. A prestação de serviço não é baseada em horas ou posto de trabalho;
- 5.5.4. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define a Contratante como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a Contratada como responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo;
- 5.5.5. Os serviços executados no escopo da contratação envolverão a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Contratante, e atividades pontuais, para atender a necessidades específicas;
- 5.5.6. A execução dos serviços será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes;
- 5.5.7. Para a execução das atividades, a Contratada seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) adotados pela Contratante. Caso não estejam disponíveis na Base

de Conhecimento, ou estejam desatualizados, caberá a Contratada coletar as informações atualizadas e submetê-las a Contratante;

- 5.5.8. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema.

5.6. Modelo de Atendimento

- 5.6.1. O modelo de atendimento atualmente utilizado para os serviços de Service Desk na Contratante, e objeto da presente contratação, apesar de seguir as orientações do ITIL, possui particularidades identificadas e compatíveis com o ambiente, processo de trabalho, cultura e estrutura atualmente existente no TRF/2ª Região;
- 5.6.2. Esse modelo adotado pela Contratante atua com o atendimento da seguinte forma, conforme representado no ANEXO II:

5.6.2.1. 1º Nível → Atendimento Solucionador

- 5.6.2.1.1. Grupo de profissionais atendentes que resolvem o problema durante a própria ligação do usuário. Através do uso de ferramentas complementares (Base de Conhecimento, software de controle remoto) e treinamento adequado, o profissional atendente tem como objetivo o encerramento do problema;

5.6.2.2. 2º Nível → Atendimento Presencial

- 5.6.2.2.1. Caso não tenha sido possível solucionar o problema por telefone e/ou remotamente, o profissional comunica ao usuário estar se dirigindo imediatamente ao local para dar continuidade ao atendimento (se for possível), sem a necessidade de transferir, ou escalar, o assunto para outro profissional;
- 5.6.2.2.2. Em algumas situações, o segundo nível presencial pode ser particionado por especialidades, facilitando com que técnicos com a habilidade adequada resolvam mais rapidamente o problema (exemplo: células de atendentes peritos em Microsoft Office, outros em redes e sistemas, etc.);
- 5.6.2.2.3. O segundo nível pode também se caracterizar por uma equipe de campo que vai até o local do usuário para solucionar um problema que por telefone seria impossível (uma impressora quebrada, cabos soltos, etc.);

5.6.2.3. 3º Nível → Suporte Interno

- 5.6.2.3.1. Equipe técnica da STI, com maiores conhecimentos sobre os serviços e problemas em questão. Significa que se o(s) atendente(s) de primeiro e segundo nível(is) não conseguir resolver um problema ele irá transferir a responsabilidade desse atendimento para a área responsável pelo serviço (exemplo: usuário não se conecta na rede, ele irá transferir a responsabilidade desse atendimento para a equipe de administração de redes) - (exemplo2: usuário identificou um problema em um sistema, ele irá transferir a responsabilidade desse atendimento para a equipe de desenvolvimento de sistemas);

5.6.2.4. 4º Nível → Suporte Externo



5.6.2.4.1. São os especialistas externos no assunto que podem ser os fabricantes de determinados hardwares, sistemas ou softwares, empresas ou consultores contratados, etc.;

5.6.2.4.2. São grupos que tem a capacidade de resolver os problemas não solucionados nos níveis anteriores.

5.7. Solicitação de Serviços Extraordinários

5.7.1. A cada ano ímpar, ou seja, de dois em dois anos, a Administração da Contratante passa pela troca de magistrados e usuários entre órgãos da Presidência, Vice-Presidência, Corregedoria e de outros gabinetes, podendo gerar uma carga atípica de incidentes de movimentação de usuários e equipamentos, e consequentemente, um impacto no resultado da prestação do serviço haja vista o grande volume, prioridade e importância da execução deste serviço;

5.7.2. Anualmente, segundo política de modernização do parque de equipamentos da contratante, são realizadas aquisições e substituições de parcela do parque de equipamentos, fato que também pode gerar significativa distorção no volume de atendimentos de remanejamento e atendimento técnicos do parque, podendo prejudicar o resultado da prestação do serviço e o SLA a ser cumprido pela contratada;

5.7.3. Quando houver necessidade de execução de serviços tais como os previstos nos **itens 5.7.1 e 5.7.2**, que demandem uma quantidade de incidentes/tarefas desproporcional ao Volume Base de Serviços Contratados e que possam prejudicar significativamente o SLA estabelecido, a critério da contratante e visando não prejudicar a qualidade dos serviços, o Gestor do Contrato poderá optar por emitir Ordem de Serviço (OS) específica para sua realização;

5.7.4. As Ordens de Serviço devem ser formalmente encaminhadas e devem conter as seguintes informações:

5.7.4.1. A definição e a especificação dos serviços a serem realizados;

5.7.4.2. O volume de incidentes correspondentes ao serviço e a quantidade de itens a serem remanejados/distribuídos/instalados, segundo as métricas definidas;

5.7.4.3. O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;

5.7.4.4. A identificação dos responsáveis pela solicitação do serviço na Área Requisitante;

5.7.4.5. O valor da OS será ser calculado tomando como referência a relação do custo mensal do serviço e o Volume Base de Serviços Contratados e o quantitativo de tarefas constante da OS;

5.7.5. Dessa forma, caberá a equipe de gerenciamento do contato avaliar a necessidade da emissão das referidas Ordens de Serviço, considerando as condições de volume, esforço e prazo para realização das atividades.

5.8. Monitoramento da Execução

5.8.1. Deverão ser realizadas, a critério do Gestor do Contrato, reuniões presenciais ou não entre o Gestor e o Preposto para avaliação dos serviços prestados no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

5.9. Entrega, Avaliação e Recebimento dos Serviços

- 5.9.1. Mensalmente, a Contratada elaborará Relatório Gerencial de Serviços (RGS), apresentando-o ao Gestor do Contrato até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço;
- 5.9.2. No relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metasp de níveis de serviços definidos e os alcançados, inclusive com visão histórica em relação aos meses anteriores, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
 - 5.9.2.1. O relatório deverá conter também os registros do acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, dos ajustes eventualmente efetuados e das mudanças, problemas e indisponibilidades que impactaram os níveis de serviço;
- 5.9.3. Após recebimento e aprovação do RGS, a equipe de gerenciamento do contrato providenciará o preenchimento e assinatura da Tabela de Metas Alcançadas e Glosas – **TMAG (ANEXO IV)** em até 03 (três) dias úteis. O mesmo servirá de base para o cálculo do valor do documento fiscal e deverá conter todas as informações necessárias ao atesto da execução dos serviços;
- 5.9.4. Após, a TMAG será encaminhada ao Preposto, que deverá acusar o recebimento e a anuência do documento;
- 5.9.5. Com base nos documentos aprovados, TMAG e RGS, o Preposto encaminhará ao Núcleo de Compras (NUCOMP), o documento fiscal referente aos serviços prestados no período, já elaborada em consonância com as devidas glosas aos acordos, quando aplicáveis.

5.10. Início da transição dos Serviços

- 5.10.1. Transferência de Conhecimento para a nova (futura) empresa Contratada:
 - 5.10.1.1. A Contratada deverá detalhar e repassar à equipe técnica da STI e profissional(is) da futura empresa Contratada, conforme orientação e interesse da Contratante, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação e execução dos serviços;
 - 5.10.1.2. A reunião para discutir e planejar como serão realizados os serviços do subitem anterior, será na época agendada previamente pela STI.

5.11. Término da transição dos Serviços

- 5.11.1. Recebimento do Conhecimento pela nova (futura) empresa Contratada
 - 5.11.1.1. A futura empresa Contratada deverá dar como recebido todo o conhecimento técnico utilizado na implementação e execução dos serviços, detalhados e repassados pela empresa atualmente Contratada, conforme orientação e interesse da Contratante;
 - 5.11.1.2. Após então, a futura empresa Contratada estará apta para iniciar sua prestação dos serviços.

5.12. Encerramento do Contrato

- 5.12.1. Reunião de Validação das Expectativas
 - 5.12.1.1. Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação do serviço deverá ser realizada uma reunião presencial com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas;



- 5.12.1.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, a Área Requisitante da Solução, Fiscal Técnico do Contrato e o Gestor do Contrato pela Contratante, além do Preposto, Gerente de Service Desk e Coordenador de Atendimento pela Contratada;
- 5.12.2. A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

6. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS:

Os serviços técnicos serão estruturados para atendimentos de 1º e 2º Níveis na forma de subserviços denominados: Gerência de Service Desk, Coordenação de Atendimento, Monitoramento de Serviços, Base de Conhecimento, Atendimento a Magistrados, Atendimento a Usuários, Atendimento a Rede e Atendimento a Movimentação de Equipamentos, que atuarão de forma integrada e complementar, cujas atribuições e especificações estão definidas a seguir.

6.1. Gerência de Service Desk

- 6.1.1. Os serviços de Gerência de ambiente de suporte a Service Desk compreendem gerenciar e, através da Coordenação de Atendimento, acompanhar o desempenho das equipes da Contratada na execução de todos os serviços especificados, propondo e implementando soluções para a melhoria dos mesmos, refletindo em um melhor atendimento aos magistrados e usuários de TI da Contratante;
- 6.1.2. Gerenciar e cuidar para que o serviço de Base de Conhecimento efetivamente crie e mantenha atualizada uma base de dados nos padrões especificados pela Contratante;
- 6.1.3. Atuar como principal interface na comunicação com a Contratante, determinando e agilizando o atendimento das demandas apresentadas por ela, através da STI;
- 6.1.4. Propor a melhoria dos processos internos buscando a excelência nos serviços;
- 6.1.5. Gerenciar a equipe da Contratada observando para que a mesma seja composta de pessoas comprometidas;
- 6.1.6. Conhecer o que é importante sob o prisma dos usuários visando adequar os processos de trabalho da equipe da Contratada;
- 6.1.7. Identificar e priorizar o registro dos incidentes de maior ocorrência na Base de Conhecimento;
- 6.1.8. Analisar os cenários, relatórios, indicadores e tomar decisões pertinentes;
- 6.1.9. Estes serviços serão executados pelos profissionais da empresa denominados **Gerente de Service Desk**;
- 6.1.10. Principais atividades a serem executadas:
 - 6.1.10.1. Descrever, em conjunto com a equipe de TI da Contratante, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência do ambiente de Atendimento a Magistrados e Usuários, bem como das unidades de apoio (Rede e Movimentação de Equipamentos);
 - 6.1.10.2. Definir, em conjunto com equipe de TI da Contratante, as mudanças a serem adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência e relevância) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas);



- 6.1.10.3. Definir, em conjunto com equipe de TI da Contratante, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gerência do ambiente de Atendimento a Magistrados e usuários;
- 6.1.10.4. Organizar reuniões, orientar as equipes envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente de Atendimento a Magistrados e usuários;
- 6.1.10.5. Preocupar-se com a validação, registro e atualização da Base de Conhecimento do sistema de gestão de suporte, com o cadastro de todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos serviços (equipamentos, sistemas e documentações). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pelos profissionais de Atendimento;
- 6.1.10.6. Manter atualizada a documentação da Base de Conhecimento e fornecer a Contratante, quando solicitado, cópia atualizada da documentação, esquemas e descrições, bem como do conteúdo da base;
- 6.1.10.7. Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho;
- 6.1.10.8. Assegurar que os registros das informações geradas pelo monitoramento das ações de atendimento sejam feitos e apresentados em relatórios, que possam orientar a tomada de decisões gerenciais, com vistas ao aperfeiçoamento do desenvolvimento das ações e sua revisão para a geração dos resultados esperados;
- 6.1.10.9. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais;
- 6.1.10.10. Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões pré-estabelecidos;
- 6.1.10.11. Extrair do sistema relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de Atendimento a Magistrados e usuários;
- 6.1.10.12. Definir, em conjunto com equipe de TI da Contratante, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos magistrados e usuários;
- 6.1.10.13. Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 6.1.10.14. Gerenciar a execução de todos os serviços, assim como de todos os funcionários da contratada;
- 6.1.10.15. Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais;
- 6.1.10.16. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.

6.2. Coordenação de Atendimento

- 6.2.1. O serviço de Coordenação de Atendimento compreende coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pelas equipes de atendimento, propondo soluções para a melhoria dos serviços das mesmas;
- 6.2.2. Estes serviços serão executados pelos profissionais da empresa denominados **Coordenador de Atendimento**;
- 6.2.3. Principais atividades a serem executadas:



- 6.2.3.1. Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos das equipes de atendimento da Contratada, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais contando com o apoio do Monitor;
- 6.2.3.2. Certificar-se através do acompanhamento contínuo das gravações dos atendimentos telefônicos, que os mesmos estão sendo realizados corretamente quanto à postura, cordialidade e conhecimento técnico;
- 6.2.3.3. Responsável por gerenciar os chamados, com total visão e controle sobre os mesmos;
- 6.2.3.4. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da Contratante, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- 6.2.3.5. Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais;
- 6.2.3.6. Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, nº de chamadas recebidas por atendente, entre outras);
- 6.2.3.7. Oferecer “feedbacks” – interagir com os técnicos de atendimento, com o objetivo de identificar os pontos fortes e os que necessitam de aprimoramento, gerando um plano de evolução profissional;
- 6.2.3.8. Todos os técnicos que são monitorados devem receber feedback dentro do mês;
- 6.2.3.9. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação exigir.

6.3. Monitoramento de Serviços

- 6.3.1. O monitoramento de serviços compreende acompanhar a realização dos chamados técnicos das equipes de atendimento, verificando sistematicamente a eficácia e eficiência;
- 6.3.2. Estes serviços serão executados pelos profissionais da empresa denominados **Monitor de Serviços**;
- 6.3.3. Principais atividades a serem executadas:
 - 6.3.3.1. Analisar a interação entre os técnicos de atendimento e os usuários, avaliando as atitudes dos profissionais de atendimento, a precisão das informações transmitidas e a aplicação de scripts e outros procedimentos pré-definidos;
 - 6.3.3.2. Monitorar o padrão de qualidade estabelecido pela contratante, fazendo uso do sistema de gravação telefônica que registra os chamados técnicos;
 - 6.3.3.3. Monitorar o padrão de qualidade através de pós-atendimento junto aos Magistrados e usuários;
 - 6.3.3.4. Inspecionar por meio de escuta (gravação) ou sistema, os atendimentos realizados pelos técnicos de atendimento a procura de eventuais divergências com os scripts e processos de trabalho;

- 6.3.3.5. Extrair do sistema relatório periódico de ligações perdidas ou não atendidas, recebidas e realizadas na central, munindo a equipe gestora de informações para avaliar a qualidade e o resultado do serviço;
- 6.3.3.6. Realizar no mínimo 2 (duas) monitorias por técnico, mensalmente. Cada monitoria correspondendo a 5 (cinco) atendimentos analisados;
- 6.3.3.7. Entregar diariamente informações aos gerentes de serviço (contratante e contratada) informações sobre o andamento do trabalho, identificando atendimentos pendentes de solução;
- 6.3.3.8. Extrair dados do sistema em uso, elaborar relatórios de resultado dos serviços, acionando e interagindo com as equipes de atendimento, rede, manutenção da Base de Conhecimento e contribuindo para a melhoria continua dos serviços prestados.

6.4. Base de Conhecimento

- 6.4.1. O serviço de Base de Conhecimento visa manter atualizada uma base de dados, reunindo o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à central de Service Desk. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos magistrados e usuários de TI do Tribunal. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, trabalhar sob o aspecto ortográfico e léxico, agilizando o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações;
- 6.4.2. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da Contratada ou da Contratante, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da Contratante poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento;
- 6.4.3. O administrador da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos magistrados e usuários. Deverá também aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos. Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos, revisá-los e homologá-los, incrementado gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada;
- 6.4.4. A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe da STI;
- 6.4.5. Estes serviços serão executados pelos profissionais da empresa denominados **Técnico de Base de Conhecimento**.
- 6.4.6. Principais atividades a serem executadas:
 - 6.4.6.1. Participar da definição de padrões para as soluções;
 - 6.4.6.2. Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;
 - 6.4.6.3. Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
 - 6.4.6.4. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
 - 6.4.6.5. Organizar as novas documentações;
 - 6.4.6.6. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;



6.4.6.7. Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;

6.4.6.8. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de magistrados e usuários.

6.5. Atendimento a Magistrados

- 6.5.1. O serviço de Atendimento a Magistrados compreende as funções de tele suporte com acesso remoto (1º Nível) e suporte presencial (2º Nível), como solução completa e integrada de suporte técnico de TI aos Magistrados da Contratante, agilizando o processo de esclarecimento de dúvidas, padronizando os atendimentos e solucionando os problemas de forma integral e direta;
- 6.5.2. Este serviço é o canal de atendimento aos Magistrados em seus Gabinetes, Salas de Sessões, Plenário e eventualmente em suas residências;
- 6.5.3. As solicitações de suporte técnico de TI dos Magistrados deverão ser recebidas unicamente pela equipe de Atendimento a Magistrados, preferencialmente por via telefônica, em conformidade com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pela Contratante;
- 6.5.4. As solicitações de suporte, a critério da Contratante, também poderão ser efetuadas alternativamente através de registro do chamado pelos usuários da Contratante diretamente no sistema de Service Desk ou correio eletrônico (email), ou outros meios que julgue conveniente;
- 6.5.5. Os chamados atendidos deverão ser concluídos com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço da equipe técnica da Contratante;
- 6.5.6. Os atendentes da Contratada deverão tentar solucionar imediatamente os chamados técnicos, já no 1º Nível de atendimento, seja através do atendimento telefônico ou remoto, para que os Magistrados possam ter restabelecidas suas condições de trabalho no menor tempo possível;
- 6.5.7. Nos casos em que os chamados não puderem ser prontamente resolvidos no 1º Nível de atendimento (telefônico ou remoto), os técnicos atendentes de Atendimento a Magistrados devem dar prosseguimento aos atendimentos, dirigindo-se imediatamente aos locais (Gabinetes, Salas de Sessões ou Plenário) onde se encontrem os magistrados, para efetuar o complemento dos atendimentos em 2º Nível;
- 6.5.8. Imediatamente após a conclusão dos atendimentos, deverão ser feitos os registros das soluções aplicadas, com as informações dos scripts e procedimentos utilizados, gerando, se necessário, a atualização das documentações e da Base de Conhecimentos;
- 6.5.9. Os chamados deverão, preferencialmente, ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o Magistrado concorde e autorize;
- 6.5.10. Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento a Magistrados, que não tiverem documentação dos procedimentos e componentes que foram objeto de suporte, deverão ser tratados e documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento e documentação do sistema;
- 6.5.11. Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de Atendimento a Magistrados, ainda que com a ajuda das equipes de apoio, o chamado deverá ser encaminhado imediatamente ao Coordenador de Atendimento, que por sua vez, caso não tenha condições de solucioná-lo, prontamente o encaminhará para a unidade responsável pelos Atendimentos (3º Nível) da STI;



- 6.5.12. Seja a solução aplicada por profissionais da Contratada, seja por Técnicos da Contratante (3º Nível), a Contratada, será sempre responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização on-line dos registros correspondentes no sistema de Service Desk;
- 6.5.13. Estes serviços serão executados pelos profissionais da empresa denominados **Técnico de Atendimento a Magistrados**.
- 6.5.14. Principais atividades a serem executadas:
- 6.5.14.1. Esclarecer dúvidas de Magistrados quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites da Contratante na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral;
 - 6.5.14.2. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;
 - 6.5.14.3. Orientar os Magistrados quanto aos produtos e serviços de TI providos pela Contratante;
 - 6.5.14.4. Eventualmente, poderão ocorrer serviços agendados de atendimento de Suporte nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica dos mesmos, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI;
 - 6.5.14.5. Os chamados que trata o subitem anterior, deverão ser previamente autorizados pela STI que inclusive, providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento;
 - 6.5.14.6. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos Magistrados da Contratante, somente mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
 - 6.5.14.7. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de Magistrados quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pela Contratante;
 - 6.5.14.8. Os chamados que após a devida triagem, indicarem ter origem em problemas de rede deverão de imediato ser encaminhados para solução pela equipe da Contratada denominada Atendimento a Rede (que é o 2º nível do atendimento nesses casos);
 - 6.5.14.9. Nos chamados relacionados à movimentação ou manutenção de equipamentos de Magistrados, deverão de imediato ser encaminhados para solução pela equipe da Contratada denominada Atendimento a Movimentação de Equipamentos (que é o 2º nível do atendimento nesses casos);
 - 6.5.14.10. Nas situações elencadas nos dois últimos subitens, o atendimento necessariamente continuará sendo comandado pessoalmente pelo profissional da equipe de Atendimento a Magistrados, inclusive no próprio local caso seja necessário;



- 6.5.14.11. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;
- 6.5.14.12. Executar intervenção remota e/ou presencial nas estações de trabalho dos magistrados, sempre mediante prévia abertura de chamado e autorização específica dos mesmos, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI;
- 6.5.14.13. Executar as pesquisas de satisfação de Magistrados com o serviço prestado, em conformidade com as orientações específicas da STI;
- 6.5.14.14. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de Magistrados.

6.6. Atendimento a Usuários

- 6.6.1. O serviço de Atendimento a Usuários compreende as funções de teleporte com acesso remoto (1º Nível) e suporte presencial (2º Nível) como solução completa e integrada de suporte técnico de TI aos usuários do Tribunal. Ele é o canal de atendimento aos usuários em seus setores, tendo por objetivo receber, levantar e registrar todas as informações disponíveis e necessárias, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas, problemas e novas solicitações a partir de consultas à Base de Conhecimento, scripts, documentações, etc. Esses serviços de 1º Nível e 2º Nível, juntos, devem agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas, atendimento de solicitações, padronizando os atendimentos e soluções de problemas;
- 6.6.2. Nos períodos em que houver picos de incidentes de movimentação de equipamentos, parte da equipe de Atendimento a Usuários poderá ser alocada temporariamente naquela atividade, visando ao atendimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- 6.6.3. Todas as solicitações de suporte técnico de TI, a exceção daquelas feitas pelos Magistrados, deverão ser recebidas pelo serviço de Atendimento a Usuários, preferencialmente por via telefônica, em conformidade com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pela Contratante;
- 6.6.4. As solicitações de suporte, a critério da Contratante, também poderão ser efetuadas alternativamente através de registro do chamado pelos usuários da Contratante diretamente no sistema de Service Desk (intranet) ou correio eletrônico (email);
- 6.6.5. Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou da equipe técnica da Contratante responsável pelo serviço;
- 6.6.6. Os atendentes da Contratada deverão tentar solucionar imediatamente os chamados técnicos, já no 1º Nível de atendimento, seja através do atendimento telefônico ou remoto, para que os Usuários possam ter restabelecidas suas condições de trabalho no menor tempo possível;
- 6.6.7. Nos casos em que os chamados não puderem ser prontamente resolvidos no 1º Nível de atendimento (telefônico ou remoto), os técnicos de Atendimento a Usuários deverão dar prosseguimento aos atendimentos, dirigindo-se imediatamente aos setores onde se encontrem os usuários, para efetuar o complemento dos atendimentos em 2º Nível;
- 6.6.8. Imediatamente após a conclusão dos atendimentos, deverão ser feitos os registros das soluções aplicadas, com as informações dos scripts e procedimentos utilizados, gerando, se necessário, a atualização das documentações e da Base de Conhecimento;



- 6.6.9. Os chamados deverão, preferencialmente, ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o Usuário em questão concorde e autorize;
- 6.6.10. Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento a Usuários, que gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deverão ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento e documentação do sistema. Quando necessário, a equipe técnica da Contratante poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da Base de Conhecimento;
- 6.6.11. Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de Atendimento a Usuários, o chamado deverá ser encaminhado ao Coordenador de Atendimento, que por sua vez, caso não tenha condições de solucionar o problema, encaminhará o chamado para a unidade da STI responsável pelo tipo do atendimento (3º Nível), conforme procedimentos pré-estabelecidos. Ainda assim, a Contratada será responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização on-line dos registros correspondentes no sistema de Service Desk;
- 6.6.12. Os chamados que, após a devida triagem pela equipe de Atendimento a Usuários, indicarem ter origem em problemas de rede, deverão de imediato ser encaminhados para solução pela equipe da Contratada denominada Atendimento a Rede (que é o 2º nível do atendimento nesses casos);
- 6.6.13. Os chamados relacionados à movimentação ou manutenção de equipamentos, deverão ser encaminhados de imediato à equipe da Contratada denominada Atendimento a Movimentação de Equipamentos;
- 6.6.14. Estes serviços serão executados pelos profissionais da empresa denominados **Técnico de Atendimento a Usuários**.
- 6.6.15. Principais atividades a serem executadas:
 - 6.6.15.1. Esclarecer dúvidas de usuários internos e externos de TI da Contratante quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites da Contratante na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral;
 - 6.6.15.2. Esclarecer dúvidas de usuários da Contratante sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI em geral;
 - 6.6.15.3. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;
 - 6.6.15.4. Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços de TI providos pela Contratante, com base em scripts de atendimento;
 - 6.6.15.5. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da Contratante, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
 - 6.6.15.6. Executar intervenção presencial nas estações de trabalho dos usuários da Contratante, mediante prévia abertura de chamado, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI;



- 6.6.15.7. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios dos usuários da quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pelo pela Contratante;
- 6.6.15.8. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas nos processos de trabalho, produtos, serviços e soluções de TI entregues/disponibilizados pelo pela Contratante;
- 6.6.15.9. Receber, registrar, analisar identificando a possível origem e encaminhar a respectiva equipe da Contratada os chamados relacionados a problemas de rede;
- 6.6.15.10. Receber, registrar, e encaminhar a respectiva equipe da Contratada os chamados relacionados movimentação e manutenção de equipamentos;
- 6.6.15.11. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados de usuários no sistema de Service Desk;
- 6.6.15.12. Executar as pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado, conforme orientação da Contratante;
- 6.6.15.13. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários da Contratante.

6.7. Atendimento a Rede

- 6.7.1. O serviço de Atendimento a Rede é um apoio especializado, em 2º Nível de atendimento nos serviços de suporte as estações de trabalho e tem por objetivo a solução dos problemas relacionados às conexões das estações de trabalho com os equipamentos servidores;
- 6.7.2. Estes serviços serão executados pelos profissionais da empresa denominados **Técnico de Atendimento a Rede**;
- 6.7.3. Principais atividades a serem executadas:
 - 6.7.3.1. Crimpagem e identificação de cabos de rede;
 - 6.7.3.2. Identificação presencial de problemas de conexão de rede (cabeamento) dos microcomputadores e impressoras;
 - 6.7.3.2.1. Identificação de portas em equipamentos switch.

6.8. Atendimento a Movimentação de Equipamentos

- 6.8.1. O serviço de Atendimento a Movimentação de Equipamentos é um apoio especializado, em 2º Nível de atendimento nos serviços de Atendimento a Magistrados e Usuários e tem por objetivo executar todas as operações relacionadas à movimentação e controle de equipamentos;
- 6.8.2. Esses serviços de 2º Nível deverão agilizar o processo de atendimento de solicitações, padronizando os atendimento e soluções de problemas encaminhados relativos à Movimentação de Equipamentos;
- 6.8.3. Nos períodos em que não houver tarefas de movimentação de equipamentos a equipe de Atendimento a Movimentação de Equipamentos, automaticamente, poderá integrar-se à equipe de Atendimento a Usuários, em todas as suas atividades;
- 6.8.4. Estes serviços serão executados pelos profissionais da empresa denominados **Técnico Atendimento a Movimentação de Equipamentos**;
- 6.8.5. Principais atividades a serem executadas:



- 6.8.5.1. Movimentação (deslocamento / transporte) de equipamentos e componentes da Reserva Técnica da STI para os diversos setores, ou vice-versa;
- 6.8.5.2. Zelar por manter sempre precisos e atualizados os registros dos serviços de atendimento de movimentação de equipamentos e materiais de consumo controlado, efetuando todo o controle e registro do processo, desde a autorização de distribuição até o completo atendimento;
- 6.8.5.3. Montagem e desmontagem de equipamentos e componentes nos setores;
- 6.8.5.4. Conectorização e desconectorização de equipamentos e componentes nos setores;
- 6.8.5.5. Treinamento rápido aos usuários de como utilizar recursos dos equipamentos e componentes, quando necessário;
- 6.8.5.6. Apoio à estocagem e organização de equipamentos e componentes na Reserva Técnica;
- 6.8.5.7. Apoio no acompanhamento e controle de chamados encaminhados a empresas externas (4º Nível) com relação a equipamentos e componentes em garantia e manutenção.

7. INFORMAÇÕES PARA DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS:

7.1. Para o perfeito entendimento do esforço para atendimento a demanda por serviços de TI na Central de Atendimento, local onde será prestado o serviço, é importante conhecer os conceitos abaixo:

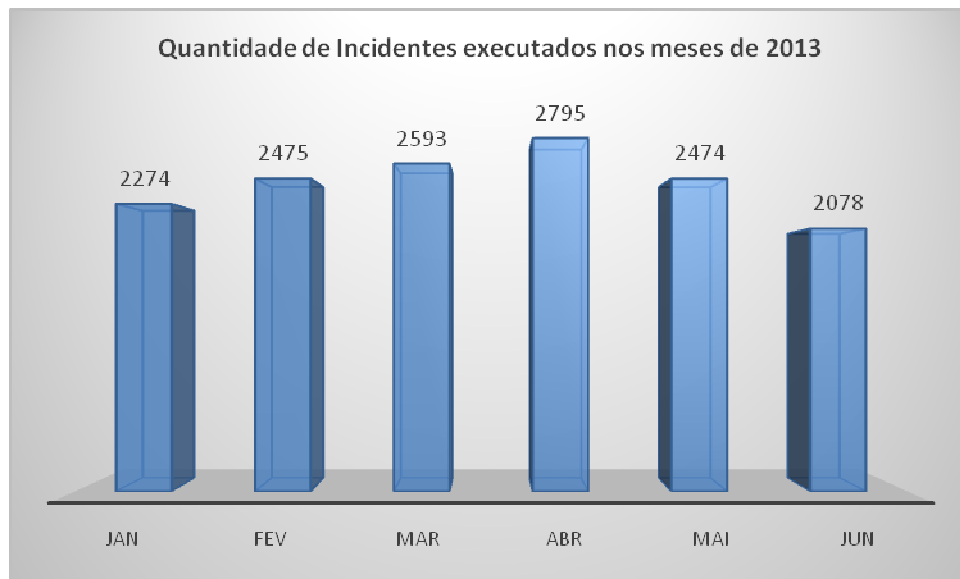
- 7.1.1. Incidente (*) – evento que requer um atendimento técnico ágil para recuperar a condição de funcionamento de algum serviço ou recurso de TI que por qualquer motivo tenha deixado de funcionar e/ou atender a sua finalidade. (Exemplo: Falha no acesso à Internet, falha na impressora, etc.);
- 7.1.2. Requisição (*) – solicitação de serviços técnicos pontuais, tecnicamente conhecidos e previstos no catalogo de serviços de TI. (Exemplo: reinicialização de senha, instalação de um ponto de rede, etc.);
- 7.1.3. Problema (*) – evento ou incidente repetitivo que requer uma solução técnica definitiva para que sua recorrência seja eliminada do ambiente de TI. (Exemplo: problemas de compatibilidade entre equipamentos do parque, instabilidade de versões de SO ou aplicativos do parque, eventos decorrentes de atualização de aplicações e etc.);
- 7.1.4. Movimentação – solicitação de serviço técnico pontuais para remanejamento de equipamentos de um local para outro. (Exemplo: Dentre as tarefas que compõe este serviço, além do remanejamento físico, podemos citar tarefas de desmontagem, instalação, backup, configuração local das estações e etc.);
- 7.1.5. Tarefa – unidade básica de esforço a ser realizado por um técnico para atender um incidente, uma requisição ou uma movimentação. (Exemplo: formatar um HD, instalar o SO, instalar MS-Office e etc.);

Nota (*): Os incidentes, requisições e problemas são considerados equivalentes para fins de apuração dos indicadores mensais.

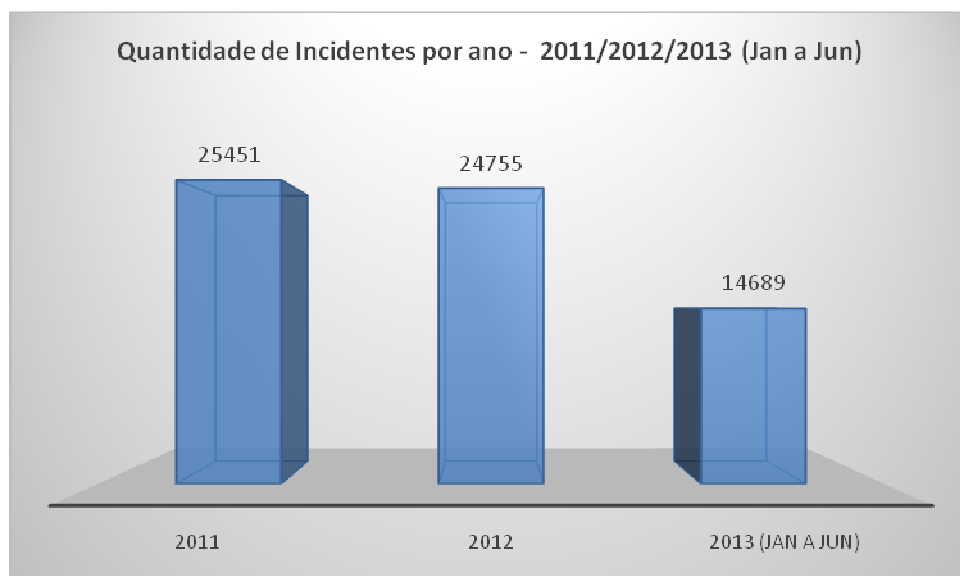
7.2. Atualmente a Contratante conta com uma força de trabalho de 2.330 servidores, em sua grande parte potenciais usuários dos serviços da Central de Atendimento de TI;



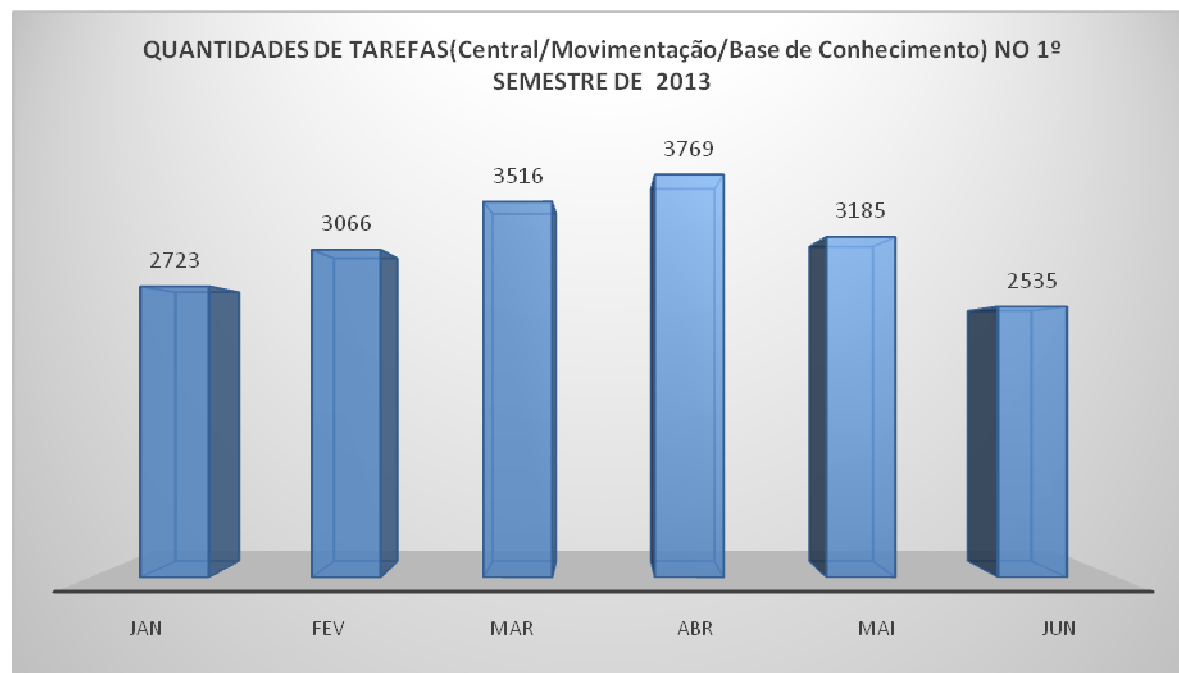
- 7.3. O parque de equipamentos instalados no ambiente da contratante alcança o quantitativo de 2000 estações de trabalho;
- 7.4. Considerando a política de modernização do parque e os remanejamentos eventuais de equipamentos, a previsão estimada de movimentação/instalação é de 3.000 (três mil) equipamentos por ano, incluindo neste procedimento, os microcomputadores, scanners, impressoras, monitores, leitores de código de barras, componentes e etc.;
- 7.5. Para o atendimento as demandas deste ambiente em 2013, até o mês 06 (Junho), foram registradas a abertura de 14.689 incidentes, conforme evolução demonstrada no gráfico abaixo;



- 7.6. Considerando os últimos três anos, 2011, 2012 e 2013 até o mês 06 (Junho), apuramos 64.895 incidentes, conforme evolução demonstrada no gráfico abaixo. Assim, a partir destes dados podemos calcular uma média anual(2011 e 2012) de 25.103 e mensal de aproximadamente (2011, 2012 e 2013 até o mês 06 (Junho))2.163 incidentes;

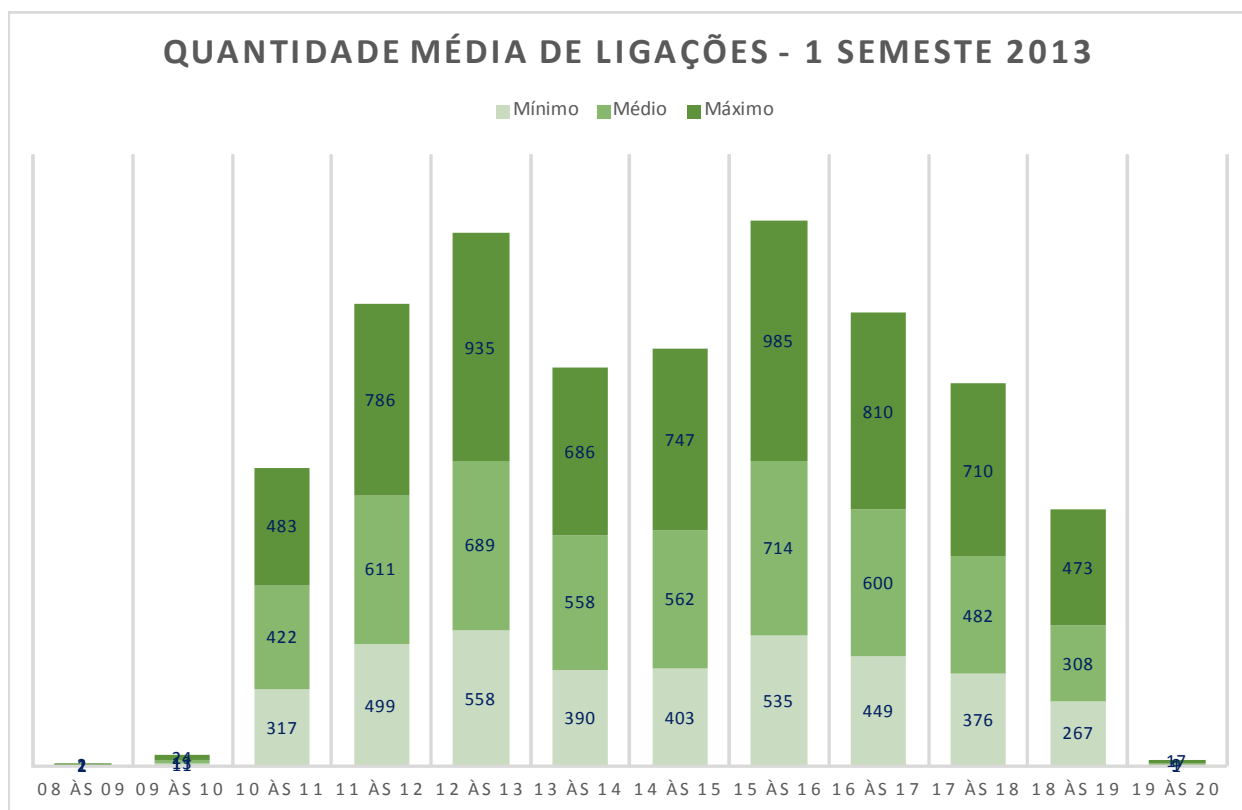


- 7.7. Como esclarecido no **item 7.1** um incidente é composto de uma ou mais tarefas que representam as ações técnicas efetivamente realizadas para o fechamento do incidente. No gráfico abaixo, a título de informação, apuramos nos primeiros seis meses de 2013 um total de 18.794 tarefas realizadas para a conclusão, conforme já demonstrado anteriormente, de 14.689 incidentes, fato que nos permite estimar quase duas tarefas para cada incidente;



- 7.8. Quanto ao Call-center, registramos nos últimos seis meses um total de 30729 ligações, media mensal de 5.121 (cinco mil cento e vinte uma) ligações recebidas. Deste total, devemos considerar que em média 2.446 ligações resultam em incidentes/tarefas a serem atendidas e o restante, cerca de 2.675 ligações, por se tratarem, em sua grande maioria, de pedidos de informação e ligações por engano, que não resultam em abertura de incidentes e/ou tarefas;
- 7.9. Nos quadros a seguir apresentamos a distribuição de carga de ligações ao longo do dia, obtidos a partir de um estudo da média em um período de 6 (seis) meses, entre Janeiro e Junho de 2013:

| HORA | jan | fev | mar | abr | mai | jun | Total geral |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 08 | 1 | | | 2 | 2 | | 5 |
| 09 | 11 | 15 | 24 | 11 | 11 | 18 | 90 |
| 10 | 402 | 317 | 468 | 483 | 442 | 383 | 2495 |
| 11 | 521 | 499 | 588 | 786 | 693 | 633 | 3720 |
| 12 | 633 | 558 | 692 | 935 | 790 | 686 | 4294 |
| 13 | 512 | 390 | 486 | 671 | 686 | 604 | 3349 |
| 14 | 577 | 403 | 479 | 655 | 747 | 546 | 3407 |
| 15 | 695 | 535 | 678 | 855 | 985 | 733 | 4481 |
| 16 | 467 | 449 | 542 | 739 | 810 | 658 | 3665 |
| 17 | 424 | 376 | 494 | 666 | 710 | 470 | 3140 |
| 18 | 267 | 290 | 308 | 387 | 473 | 307 | 2032 |
| 19 | 1 | 4 | 12 | 17 | 9 | 8 | 51 |
| Total geral | 4511 | 3836 | 4771 | 6207 | 6358 | 5046 | 30729 |



7.10 – Atualmente o contrato vigente conta com a quantidade de profissionais abaixo, exercendo as atividades;

| Função | Expediente Normal (dias úteis) | | Expediente Plantão (sábados, domingos e feriados) | |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|--|--------------------------------|
| | Turno | Qtd. estimada de Profissionais | Turno | Qtd. estimada de Profissionais |
| Gerente de Service Desk | 8 às 20 horas | 01 | 12 às 17 horas | 00 |
| Coordenador de Atendimento | | 01 | | 00 |
| Monitor de Serviços | | 02 | | 00 |
| Técnico de Base de Conhecimento | | 01 | | 00 |
| Técnico de Atendimentos a Magistrados | | 07 | | 00 |
| Técnico de Atendimentos a Usuários | | 20 | | 00 |
| Técnico de Atendimentos a Rede | | 02 | | 00 |
| Técnico de Atendimentos a Movimentação de Equipamentos | | 04 | | 00 |
| Totais | | 38 | | 00 |

8. VOLUME BASE DE SERVIÇOS CONTRATADOS (VBSC)

8.1. Para fins de apuração dos indicadores mensais para composição da TMAG e verificação do cumprimento do SLA será considerado como limite, os seguintes quantitativos:

| | Limite |
|--|--------|
| Qtd. Ligações Telefônicas no mês (Central de Atendimento): | 5.200 |
| Qtd. Incidentes abertos no mês (Central de Atendimento): | 2.500 |
| Qtd. Tarefas abertas no mês (Central de Atendimento): | 5.000 |
| Qtd. Tarefas abertas no mês (Movimentação): | 250 |

8.2. Após a estabilização dos serviços, **subitem 5.4**, mensalmente será observado se houve alteração significativa na demanda de serviços, considerando a média dos últimos 4 (quatro) meses;

8.3. Caso a diferença entre o VBSC e o a média apurada seja acima de 10 %, poderá ser providenciado aditamento ao contrato, com vistas a inclusão ou exclusão do objeto (ajuste do VBSC), na forma do que estabelece o parágrafo 1º do artigo 65 da Lei 8.666/93.

9. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS

Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento, conforme tabela de indicadores.

A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações dos sistemas ASM e PCS (para indicadores relacionados ao atendimento telefônico).

As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de início dos serviços, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data do Termo de Início e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia daquele mês e a data de encerramento do Contrato.

A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de incidentes e solicitações serão calculadas, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial e data e hora do registro da conclusão do incidente. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas por não estarem sob a responsabilidade da Contratada. Para tanto, a suspensão e o repasse deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela Contratante.

Para o tratamento de incidentes a Contratante possui o seguinte Acordo de Nível de Serviço (ANS) definido, o qual deverá ser obedecido pela Contratada:



| TABELA DE PRIORIZAÇÃO | |
|-----------------------|------------------------------------|
| <i>Priorização</i> | <i>Tempo Máximo para Solução *</i> |
| 1 | 15 minutos |
| 2 | 1 hora |
| 3 | 3 horas |
| 4 | 8 horas |
| 5 | 15 horas |

Para o tratamento de tarefas relativas à movimentação de equipamentos a Contratante possui o seguinte Acordo de Nível de Serviço (ANS) definido, o qual deverá ser obedecido pela Contratada:

| TABELA DE PRIORIZAÇÃO | |
|-----------------------|------------------------------------|
| <i>Priorização</i> | <i>Tempo Máximo para Solução *</i> |
| 1 | 4 horas |
| 2 | 8 horas |

* Tempo Máximo de Solução é contado do momento que o Atendimento de 1º Nível recebe a solicitação (via correio eletrônico, telefone ou Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI) até a conclusão do incidente.

A priorização na resolução dos incidentes deve seguir a categorização apresentada na Tabela de Priorização, em todos os níveis de atendimento.

Para o tratamento de requisições de serviço, a Contratada deverá atender aos mesmos tempos máximos por prioridade indicados para resolução de incidentes, descritos Tabela de Priorização. Entretanto, a Contratante poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de qualidade em função da maior complexidade de demandas específicas.

A tabela a seguir apresenta as metas exigidas para cada indicador, bem como as aplicações das sanções pelo não cumprimento dessas metas e que serão utilizadas para o cálculo do somatório das glosas a serem descontadas da Fatura mensal pelos serviços:

ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO - SLA

Os acordos e indicadores abaixo servirão para aferir os níveis de serviços prestados pela Contratada, assim como, as aplicações das multas e sanções (glosas) quando do não cumprimento das metas exigidas.

| Item | Tipo de Indicador | Indicadores de níveis de serviço | Formas de Atendimento / Metas Exigidas | | | Sanção |
|------|-------------------|---|--|---------------|------------|--|
| | | | Telefônico | Remoto | Presencial | |
| 01 | Técnica | Quantidade de chamadas telefônicas atendidas (não abandonadas) | >= 95% | não se aplica | | Multa de 2% sobre o valor mensal do contrato, mais 0,05% para cada tarefa não resolvida ou fechada fora dos tempos e padrões estabelecidos |
| 02 | | Quantidade de tarefas resolvidas em até 15 minutos do seu recebimento | >= 30% | | | |
| 03 | | Quantidade de tarefas resolvidas em até 1 hora do seu recebimento | não se aplica | | >= 50% | |
| 04 | | Quantidade de tarefas resolvidas em até 3 horas do seu recebimento | não se aplica | | >= 85% | |
| 05 | | Quantidade de tarefas resolvidas em até 8 horas do seu recebimento | não se aplica | | >= 90% | |
| 06 | | Quantidade de tarefas resolvidas em até 15 horas do seu recebimento | não se aplica | | = 100% | |
| 07 | | Quantidade de tarefas relativas à movimentação de equipamentos, resolvidos em até 4 horas do seu recebimento | não se aplica | | >= 80% | |
| 08 | | Quantidade de tarefas relativas à movimentação de equipamentos, resolvidos em até 8 horas do seu recebimento | não se aplica | | = 100% | |
| 09 | Qualidade | Quantidade de incidentes reabertos | <= 10% | | | Multa de 3% sobre o valor mensal do contrato, mais 0,05% para cada tarefa fechada fora da qualidade estabelecida |
| 10 | | Quantidade de incidentes reclamados quanto à rapidez e solução | <= 5% | | | |
| 11 | | Quantidade de incidentes reclamados quanto à polidez e cortesia dos técnicos | <= 5% | | | |
| 12 | | Quantidade de incidentes reclamados quanto à objetividade dos técnicos | <= 5% | | | |
| 13 | Administrativo | Quantidade de profissionais com documentação inadequada (Tempo de Experiência, Certificações, Diplomas, etc) | = 0% | | | Multa de 1% sobre o valor contratual mensal para cada situação apurada |
| 14 | | Quantidade de subserviços (Gerência de Service Desk, Coordenação de Atendimento, Monitoramento de Serviços, Base de Conhecimento, Atendimento a Magistrados, Atendimento a Usuários, Atendimento a Rede e Atendimento a Movimentação de Equipamentos) não atendidos | = 0% | | | |
| 15 | | Quantidade de profissionais que não foram substituídos imediatamente, ou em até 05 (cinco) dias úteis, após formalizados seus pedidos de substituição em decorrência de incapacidade técnica ou conduta inadequada | = 0% | | | |

Notas:

- As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia útil de cada mês;



- As metas exigidas dos indicadores (Técnica, Qualidade e Administrativo) dos incidentes e tarefas resolvidas, representam o parâmetro de quantidade exata (=), quantidade mínima (>=) ou quantidade máxima (<=) que deve ser alcançado pela Contratada para cada um dos indicadores;
- Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do usuário na abertura do incidente. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia úteis;
- Os indicadores acima referem-se aos incidentes recebidos e solucionados através de tarefas (1º e 2º Níveis) da Contratada;
- No cálculo dos indicadores serão considerados os valores constantes do VBSC, conforme **item 8**;
- Adicionalmente à medição destes indicadores, o serviço prestado pela Contratada será avaliado por meio de Pesquisa de Satisfação do Usuário, a qual será integrada ao Sistema e apresentada ao usuário no ato do encerramento de cada incidente ou requisição, sendo de preenchimento opcional;
- O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor conforme pontuação indicada nas tabelas de indicadores e de critérios de avaliação;
- Para efeitos dos níveis exigidos, a medição será realizada no final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do Contrato, no qual a medição compreenderá os serviços entre a data de assinatura do instrumento contratual e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do Contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia daquele mês e a data de encerramento do Contrato.

10. QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DA EQUIPE

10.1. Gerente de Service Desk

10.1.1. Formação Mínima:

- 10.1.1.1. Curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, etc.

10.1.2. Conhecimentos Mínimos:

- 10.1.2.1. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atuação em atividade gerencial ou gestão de Service Desk e/ou Help Desk;
- 10.1.2.2. Possuir certificação em curso de formação ITIL Foundation versão V2 ou superior;
- 10.1.2.3. Possuir conhecimento da língua inglesa;
- 10.1.2.4. Conhecimentos técnicos específicos aos serviços;
- 10.1.2.5. Possuir experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de tele suporte técnico;
- 10.1.2.6. Possuir experiência na elaboração de scripts e procedimentos de atendimento ou suporte técnico;
- 10.1.2.7. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 10.1.2.8. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;



- 10.1.2.9. Ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- 10.1.2.10. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pela Contratante.

10.2. Coordenador de Atendimento

10.2.1. Formação Mínima:

- 10.2.1.1. Curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, etc.

10.2.2. Conhecimentos Mínimos:

- 10.2.2.1. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atuação em atividade de coordenação de Tele suporte, Suporte Presencial e/ou Help Desk;
- 10.2.2.2. Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, etc);
- 10.2.2.3. Possuir certificado de participação em curso de formação ITIL Foundation versão V2 ou superior;
- 10.2.2.4. Conhecimentos técnicos específicos aos serviços;
- 10.2.2.5. Possuir experiência na criação e utilização de scripts e procedimentos padronizados de Tele suporte e Suporte Presencial;
- 10.2.2.6. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- 10.2.2.7. Possuir conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- 10.2.2.8. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 10.2.2.9. Ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- 10.2.2.10. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 10.2.2.11. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- 10.2.2.12. Ter dinamismo para atuar com atendimento a magistrados e usuários;
- 10.2.2.13. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pela Contratante.

10.3. Monitor de Serviços

10.3.1. Formação Mínima:

- 10.3.1.1. Curso 2º grau completo com formação técnica em TI;

10.3.2. Conhecimentos Mínimos:

- 10.3.2.1. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atuação em atividade de tele suporte e/ou Help Desk;
- 10.3.2.2. Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, etc);



- 10.3.2.3. Possuir certificado de participação em curso de formação ITIL foundation versão V2 ou superior;
- 10.3.2.4. Conhecimentos técnicos específicos aos serviços;
- 10.3.2.5. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- 10.3.2.6. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 10.3.2.7. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 10.3.2.8. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- 10.3.2.9. Possuir dinamismo para atuar com atendimento a magistrados e usuários;
- 10.3.2.10. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- 10.3.2.11. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pela Contratante.

10.4. Técnico de Base de Conhecimento

10.4.1. Formação Mínima:

- 10.4.1.1. Curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, etc.;

10.4.2. Conhecimentos Mínimos:

- 10.4.2.1. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em TI, com experiência na atividade de documentação de soluções e na construção e manutenção de base de conhecimento de TI aplicadas a suporte e/ou Help Desk ou Service Desk;
- 10.4.2.2. Possuir experiência em Gestão de Conteúdo;
- 10.4.2.3. Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, etc);
- 10.4.2.4. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 10.4.2.5. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pela Contratante.

10.5. Técnico de Atendimento a Magistrados

10.5.1. Formação Mínima:

- 10.5.1.1. Curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, etc;

10.5.2. Conhecimentos Mínimos:

- 10.5.2.1. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atuação em atividade de tele suporte (Call Center);



- 10.5.2.2. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atendimento de suporte presencial (Help Desk);
- 10.5.2.3. Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, etc);
- 10.5.2.4. Possuir Microsoft Certified Desktop Support Technician - MCDST (Exame 70-271 e 272, similar ou atualizada, qualificação necessária para suporte a usuários finais, bem como solucionar problemas em ambientes de desktop que executem o sistema operacional Microsoft Windows;
- 10.5.2.5. Possuir certificado ou diploma de conclusão de treinamento em MS-OFFICE 2007 (Word, Excell e Outlook) e possuir pelo menos 01 (uma) certificação de Microsoft Office Specialist MOS – nível Specialist com MS-Word 2007 (Exame 77-601) ou MS-Excell 2007 (Exame 77-602) ou MS-Outlook 2007 (Exame 77-604), ou superior, qualificação necessária para suporte às dúvidas de utilização dos Magistrados;
- 10.5.2.6. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 10.5.2.7. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 10.5.2.8. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- 10.5.2.9. Ter dinamismo para atuar com atendimento a magistrados e usuários;
- 10.5.2.10. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pela Contratante;

10.6. Técnico de Atendimento a Usuários

10.6.1. Formação Mínima:

- 10.6.1.1. 2º grau completo com formação técnica em TI;

10.6.2. Conhecimentos Mínimos:

- 10.6.2.1. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atuação em atividade de tele suporte (Call Center);
- 10.6.2.2. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atendimento de suporte presencial (Help Desk);
- 10.6.2.3. Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, etc);
- 10.6.2.4. Possuir Microsoft Certified Desktop Support Technician - MCDST (Exame 70-271 e 272, similar ou atualizada, qualificação necessária para suporte a usuários finais, bem como solucionar problemas em ambientes de desktop que executem o sistema operacional Microsoft Windows;
- 10.6.2.5. Possuir certificado ou diploma de conclusão de treinamento em MS-OFFICE 2007 (Word, Excell e Outlook) e possuir pelo menos 01 (uma) certificação de Microsoft Office Specialist MOS – nível Specialist com MS-Word 2007 (Exame 77-601) ou MS-Excell 2007 (Exame 77-602) ou MS-Outlook 2007 (Exame 77-604), ou superior, qualificação necessária para suporte às dúvidas de utilização dos usuários;
- 10.6.2.6. Conhecimentos técnicos específicos aos serviços;



- 10.6.2.7. Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- 10.6.2.8. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- 10.6.2.9. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 10.6.2.10. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 10.6.2.11. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- 10.6.2.12. Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- 10.6.2.13. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pela Contratante;

10.7. Técnico de Atendimento a Rede

10.7.1. Formação Mínima:

- 10.7.1.1. 2º grau completo com formação técnica em TI;

10.7.2. Conhecimentos Mínimos:

- 10.7.2.1. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atendimento de suporte presencial em rede;
- 10.7.2.2. Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, etc);
- 10.7.2.3. Possuir certificação em Cabeamento Estruturado (Furukawa, Fluke, similar ou superior);
- 10.7.2.4. Conhecimentos técnicos específicos aos serviços;
- 10.7.2.5. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 10.7.2.6. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 10.7.2.7. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- 10.7.2.8. Ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- 10.7.2.9. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pela Contratante.

10.8. Técnico de Atendimento a Movimentação de Equipamentos

10.8.1. Formação Mínima:

- 10.8.1.1. 2º grau completo com formação técnica em TI;

10.8.2. Conhecimentos Mínimos:

- 10.8.2.1. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atendimento de suporte presencial (Help Desk);
- 10.8.2.2. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, etc);



- 10.8.2.3. Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- 10.8.2.4. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- 10.8.2.5. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 10.8.2.6. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 10.8.2.7. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- 10.8.2.8. Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- 10.8.2.9. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pela Contratante.

11. COMPROVAÇÕES DAS DOCUMENTAÇÕES DA EQUIPE

- 11.1. Todos os profissionais da Contratada alocados para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência deverão ter vínculo com a Contratada, baseado na CLT, não sendo admissível nenhum outro vínculo empregatício, tais como: Cooperados, PJ e CLT Flexível;
- 11.2. Para todas as funções será obrigatória a comprovação dos requisitos exigidos dos profissionais, conforme quadro abaixo discriminado, através de apresentação de diplomas, certificados, histórico de participação em projetos utilizando a respectiva tecnologia, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados;
- 11.3. Para fins de comprovação de tempo de experiência, não serão aceitas comprovações de estágios realizados pelos candidatos a profissionais. A atividade de estágio técnico é considerada modalidade de atividade acadêmica, que complementa as atividades curriculares e não gera vínculos contratuais para o estagiário. Assim sendo, não aceitaremos posteriormente pedidos de reconsideração por parte da Contratada, pois ao participar do certame licitatório, a mesma está aceitando as normas disciplinadoras do certame, devendo assim, observá-las e cumpri-las;
- 11.4. A documentação deverá ser entregue completa, mediante protocolo, obedecendo todos os requisitos exigidos, não sendo aceito entrega parcial dos mesmos;
- 11.5. Somente após aprovação do Contratante, o profissional deverá ser incorporado à equipe técnica da Contratada;
- 11.6. O não atendimento aos itens acima implicará sanções constantes da TABELA DE METAS ALCANÇADAS E GLOSAS (TMAG);
- 11.7. Caso os requisitos de qualificação profissional não sejam atendidos, ou seja, considerados insuficientes, a Contratada deverá providenciar a imediata reposição do profissional indicado, com apresentação da documentação de novo candidato, dentro dos prazos estipulados anteriormente, sem recotagem de tempo;
- 11.8. As qualificações profissionais exigidas para os profissionais que executarão os serviços Contratados deverão ser comprovadas por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados e disponibilizados ao Contratante em até 5 (cinco) dias, contados a partir do início da prestação do serviço pela Contratada, referentes a cada profissional contratado pela



Contratada e alocado na prestação dos serviços, com o fim de comprovar os requisitos mínimos exigidos.

12. DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES DAS INFORMAÇÕES

- 12.1. A Contratada deverá observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da Contratante;
- 12.2. São vedadas a divulgação, a reprodução ou a utilização de quaisquer informações, a qualquer título, exceto quando previamente autorizadas;
- 12.3. São vedadas a cópia, reprodução, divulgação ou a utilização de quaisquer conteúdos de manuais, documentações ou processos administrativos e judiciais, a qualquer título, exceto quando previamente autorizadas;
- 12.4. A Contratada deverá providenciar termo de responsabilidade e sigilo para cada empregado ou prestador de serviço, onde fique estabelecido:
 - 12.4.1. O compromisso de não divulgar qualquer informação a que tenham acesso em razão da execução dos serviços;
 - 12.4.2. O compromisso de não utilizar recursos ou serviços da Contratante para fins alheios ao objeto da contratação;
 - 12.4.3. A ciência de que seus acessos realizados ou dados transmitidos podem ser auditados;
- 12.5. A propriedade intelectual e os direitos patrimoniais de todos os documentos, procedimentos operacionais, estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes de códigos de programas, páginas de internet e intranet, ou qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, são da Contratante, em caráter definitivo e irrevogável.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 13.1. A Contratada poderá providenciar, por sua conta, mediante prévia autorização do Contratante, caso considere conveniente e necessário para o cumprimento das normas reguladoras, toda, ou parte, da infraestrutura necessária de apoio à execução dos serviços do presente objeto (ex: funcionários, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações e softwares necessários), disponibilizando e mantendo na sede da Contratante durante toda a vigência do Contrato sem custos adicionais para a Contratante;
- 13.2. A Contratante não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros;
- 13.3. A Contratada deverá disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da Contratante;
- 13.4. As empresas que desejarem poderão vistoriar os locais onde serão realizados os serviços. Para isso a vistoria deverá ser realizada até o penúltimo dia anterior à data de abertura da sessão, das 13 às 17 horas mediante agendamento pelos telefones (21) 3261-8098 / 3261-8706 ou através de mensagem eletrônica para o endereço disut@trf2.jus.br;



- 13.4.1. O local de vistoria será na Divisão de Suporte Técnico (DISUT), localizada na Rua Acre nº 80 / 10º andar / Sala 1003-A – Centro – Rio de Janeiro – RJ;
- 13.4.2. As visitas poderão ser agendadas com antecedência mínima de 24 horas (vinte e quatro horas), e realizada por pessoa especialmente credenciada como representante da licitante;
- 13.4.3. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, ou perder o prazo para marcação/realização da mesma, em nenhuma hipótese poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus e responsabilidades decorrentes desses fatos.
- 13.5. Disponibilização de Preposto:
- 13.5.1. A Contratada deverá dispor ocasionalmente, quando solicitado, de um preposto, no período de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 9h e 18h, designado formalmente para responder pela contratada e que tenha autonomia para executar as ações e tomar providências necessárias ao adequado cumprimento do contrato;
- 13.5.2. O Preposto não poderá fazer parte das equipes técnicas responsáveis pelo gerenciamento, coordenação e execução dos serviços, devendo se apresentar presencialmente, quando solicitado pela equipe de gerenciamento do contrato;
- 13.6. Disponibilização de Gerente de Service Desk e Coordenador de Atendimento:
- 13.6.1. Dentre os profissionais que irão compor a equipe da contratada responsável pela prestação do serviço, deverão sempre estar presentes pelo menos um Gerente de Service Desk e um Coordenador de Atendimento;
- 13.6.2. Os profissionais que atuarem como Gerente de Service Desk e Coordenador de Atendimento não poderão acumular funções de técnicos responsáveis pela execução dos serviços;
- 13.6.3. O Gerente de Service Desk e o Coordenador de Atendimento atuarão sob coordenação direta do Preposto;
- 13.7. A ocorrência de situação de ausência da equipe técnica habilitada (perfil específico) para realização de atendimento, mesmo que contornada com alocação de técnico de outro perfil, será considerado descumprimento contratual e cabível de aplicação das penalidades previstas contratualmente.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

| Integrante técnico | Integrante requisitante | Integrante administrativo |
|--|--|--|
| José Eduardo Semedo Abeijón Divisão de Suporte Técnico - DISUT | José Eduardo Semedo Abeijón Divisão de Suporte Técnico - DISUT | Marco Aurélio Correia de Brito Seção de Cotação de Preços - SECTAP Núcleo de Compras - NUCOMP |