

# ANEXO I

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

VERSÃO 2.0

### ADITAMENTO 3

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>OBJETO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>TERMOS E DEFINIÇÕES</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE REMOTO</b>	<b>5</b>
3.1.1	PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	7
<b>3.2</b>	<b>SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE LOCAL</b>	<b>8</b>
3.2.1	PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	10
3.2.2	BANCO DE HORAS PARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE LOCAL PARA OS ESCRITÓRIOS DA ITAIPU EM CASCAVEL (PR), FOZ DO IGUAÇU - UHI E CEX (PR), GUAÍRA (PR), SANTA HELENA (PR) E SÃO PAULO (SP)	12
<b>3.3</b>	<b>SUPERVISÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS</b>	<b>13</b>
3.3.1	ATIVIDADES ESPECÍFICAS DA SUPERVISÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS	13
<b>3.4</b>	<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>	<b>15</b>
3.4.1	PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	15
<b>3.5</b>	<b>SERVIÇOS PROJETIZADOS</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>COMPROVAÇÃO DE REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</b>	<b>16</b>
<b>4.1</b>	<b>SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE REMOTO</b>	<b>16</b>
4.1.1	TÉCNICO DE SUPORTE REMOTO	16
<b>4.2</b>	<b>SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE LOCAL E PROJETIZADOS</b>	<b>17</b>
4.2.1	TÉCNICO DE SUPORTE LOCAL	17
<b>4.3</b>	<b>SERVIÇOS DE SUPERVISÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS</b>	<b>18</b>
4.3.1	SUPERVISOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS	18
<b>4.4</b>	<b>SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>	<b>19</b>
4.4.1	ATENDENTE TELEFÔNICO	19
<b>4.5</b>	<b>COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>AMBIENTE OPERACIONAL</b>	<b>19</b>
<b>5.1</b>	<b>PLATAFORMA DE SOFTWARE</b>	<b>19</b>
<b>5.2</b>	<b>PLATAFORMA DE HARDWARE</b>	<b>22</b>
<b>6</b>	<b>INFRAESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SERVICE DESK</b>	<b>23</b>
<b>6.1</b>	<b>INSTALAÇÕES FÍSICAS, ESTAÇÕES DE TRABALHO, TELEFONIA E CAPACIDADE DOS PROFISSIONAIS</b>	<b>23</b>
<b>6.2</b>	<b>SISTEMA DE TELEFONIA</b>	<b>24</b>
<b>6.3</b>	<b>SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA SERVICE DESK</b>	<b>25</b>
<b>6.4</b>	<b>LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	<b>25</b>
<b>6.5</b>	<b>CALENDÁRIO</b>	<b>26</b>

6.6	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....	26
7	CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	27
7.1	TRANSPORTE .....	27
7.2	UNIFORME PESSOAL .....	28
7.3	MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS .....	29
7.4	PLANO DE IMPLANTAÇÃO .....	29
8	EQUIPE TÉCNICA, FORMAÇÃO E TREINAMENTO CONTINUADO.....	30
8.1	TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO COM A CONTRATADA.....	30
8.2	CAPACITAÇÃO DE NOVOS PROFISSIONAIS.....	30
8.3	CAPACITAÇÃO DOS NOVOS INTEGRANTES DA EQUIPE DA CONTRATADA .....	31
8.4	TREINAMENTO CONTINUADO E RECICLAGEM .....	31
9	TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO.....	31
10	CONDIÇÕES GERAIS .....	31
11	CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS .....	32
11.1	EQUIPE ATUAL DE REFERÊNCIA PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	32
11.2	QUANTIDADE ESTIMADA E FLUXO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO .....	33
11.3	VOLUMETRIA DE ATENDIMENTO PELO SERVICE DESK .....	33
11.4	DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE .....	34
12	INDICADORES DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS.....	34
12.1	PRIORIZAÇÃO DAS INCIDÊNCIAS .....	34
12.2	METAS DE SERVIÇOS .....	35
12.2.1	SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE SUPORTE REMOTO.....	35
12.2.2	SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE SUPORTE LOCAL.....	37
12.2.3	SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO .....	38
12.2.4	SERVIÇOS PROJETIZADOS .....	39
13	APURAÇÃO DE METAS DE SERVIÇOS E CÁLCULOS DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS.....	39
14	ADENDO .....	42

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### 1 OBJETO

Prestação de serviços de Service Desk, incluindo suporte remoto (1º Nível) na CAI (Central de Atendimento de Informática), suporte local (2º Nível) e atendimento telefônico na Central Telefônica da UHI (Usina Hidrelétrica de Itaipu), serviços de projetos sob demanda, além de suporte local por demanda, visando a atender as necessidades da ITAIPU em seus diversos escritórios.

### 2 TERMOS E DEFINIÇÕES

**CAI** - Central de Atendimento de informática - unidade responsável de gerenciar as solicitações de serviço dos usuários com os setores internos da Superintendência de Informática - SI.AA.

**CEX** - Centro Executivo - Escritório administrativo da Itaipu localizado na cidade de Foz do Iguaçu, fora da central Hidrelétrica de Itaipu.

**Chatbot** - é um programa de computador que faz o que é programado, simulando uma conversa humana em um chat. Dessa forma, é possível automatizar tarefas repetitivas e burocráticas, como dúvidas frequentes, na forma de diálogo pré-definido entre o usuário e um "robô".

**ITIL** - Information Technology Infrastructure Library - é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

**FAQ** - Frequently Asked Questions - Perguntas mais frequentes.

**Gestor de Contrato** - empregado responsável pela administração de documentos contratuais, tendo como funções: cuidar do alcance do objetivo; atuar como mediador com a Contratada; gerir os pagamentos e eventuais glosas; dentre outras.

**Service Desk** - ou central de serviços - ponto único de contato entre usuários e a área de Tecnologia da Informação para abertura de chamados. Conforme preconizado pelo Information Technology Infrastructure Library (ITIL), versão 3 ou superior.

**SLA** - *Service Level Agreement* - acordo de nível de serviço - registra formalmente o que está acordado entre o cliente e o fornecedor em relação à qualidade esperada pelo primeiro, do serviço prestado pelo segundo.

**TIC** - Tecnologia da Informação e telecomunicação - conjunto de conhecimentos, sistemas, processos e práticas, que são utilizados na prestação de serviços de suporte aos processos

empresariais de quaisquer naturezas, através de captura, processamento, geração, armazenamento, recuperação e comunicação de dados, informações e conhecimentos.

**UHI** - Usina Hidreletrica de Itaipu - local de instalação da geradora de energia, e dos diversos escritórios de apoio.

### **3 DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

Os serviços compreendem a operação, monitoramento, gestão de solicitações de serviço, gestão de indicadores da Central de Atendimento de Informática, gestão de conhecimento e execução continuada de atividades de instalação, manutenção, atualização, suporte técnico remoto e local às soluções de tecnologia em TIC, atendimento telefônico e serviços projetizados sob demanda a serem executados nos escritórios da ITAIPU, em Foz do Iguaçu (PR) , além de suporte local por demanda nos escritórios da ITAIPU em Cascavel (PR), Santa Helena (PR), Guaíra (PR) e São Paulo (SP).

No item 11 desta especificação técnica estão descritas as estimativas da volumetria de atendimento e volumetria dos principais serviços, considerando os serviços realizados no contrato atual.

A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos nesta Especificação Técnica.

A CONTRATADA alocará um supervisor (a quem caberá responder por todas as solicitações de serviços, registradas e atendidas pelos técnicos de suporte remoto e local, e demais atribuições definidas no item 3.3), a ser mantido nas dependências da ITAIPU, em tempo integral, durante toda a vigência do contrato.

#### **3.1 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE REMOTO**

O serviço de atendimento de suporte remoto (1º Nível) é o principal canal de atendimento aos usuários da ITAIPU e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, diagnosticar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de serviço de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento, bem como realizar as atividades de centralização de videoconferências multiponto. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações de serviço dos usuários. O serviço está fundamentalmente relacionado, mas não estritamente, aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição de Serviço, Gestão de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração, dentre outros.

As solicitações de serviço serão recebidas pelo serviço de atendimento de suporte remoto (1º Nível), por meio de atendimento telefônico, podendo também ser efetuadas por outros meios, tais como: solução de software de service desk, correio eletrônico e por meio de solicitações de serviço automáticas, originadas de ferramentas de gerenciamento, entre outras fornecidas pela ITAIPU.

As solicitações de serviço deverão conter, em sua abertura, detalhes que descrevam de forma completa a origem, o objeto, o problema, localização, sintomas, diagnósticos, pessoas envolvidas, afetados (pessoas, itens de configuração, ativos, sistemas, softwares, entre outros), testes realizados e demais informações relevantes.

Todos os trabalhos realizados referentes à solicitação devem ser registrados de forma detalhada e clara, permitindo que por meio da leitura do histórico registrado na solução de software para service desk utilizada pela ITAIPU, seja possível compreender todo o trabalho realizado até o momento referente à solicitação.

No momento da transferência das solicitações de serviço sempre deverá conter, dentro da solução de software para service desk, detalhes do motivo da transferência, o trabalho que já foi realizado, resultados obtidos até o momento, solicitação à área ou pessoa transferida e todos os dados devem ser descritos de forma clara e objetiva.

As solicitações de serviço atendidas deverão ser finalizadas com o registro detalhado da solução adotada, além de todas as informações solicitadas na abertura e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. As solicitações de serviço só poderão ser fechadas com a anuência do usuário ou do responsável pelo serviço no âmbito da ITAIPU.

Nos casos em que a solicitação de serviço não possa ser resolvida pelo suporte remoto (1º Nível), a equipe de atendimento de suporte remoto deverá levantar e registrar todas as informações necessárias, e encaminhar a solicitação à equipe de atendimento local ou o próximo nível de atendimento da ITAIPU, para que a solicitação de serviço possa ser resolvida dentro do tempo definido para o atendimento. Todo atendimento realizado pela equipe de atendimento de suporte remoto (1º Nível) que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deverá ser documentado por esta, para fins de atualização da base de conhecimento do Service Desk.

As atividades neste serviço se estendem por todo o ciclo de vida de uma solicitação de serviço ou incidente, de forma que, mesmo que se tenha encaminhado a solicitação para solução por uma equipe dos demais níveis, o serviço de atendimento de suporte remoto (1º Nível) será o responsável pelo seu acompanhamento, até que seja devidamente encerrada.

Todo atendimento deve seguir rigorosamente aos procedimentos descritos na base de conhecimento da ITAIPU.

A CONTRATADA deverá elaborar e manter FAQ (frequently asked questions) acerca dos serviços de TIC, apoiar na manutenção dos serviços de ChatBot.

O local para realização do serviço de atendimento de suporte remoto (1º Nível) será nas dependências da ITAIPU na UHI.

### 3.1.1 Principais Atividades a Serem Executadas

- a) Recepcionar as demandas por telefone, correio eletrônico, sistema, chat, smartphone ou outro sistema colocado a disposição da Central de Atendimento de Informática;
- b) Realizar o registro e classificação das consultas, solicitações de serviço e incidentes relacionados aos serviços de TIC, na solução de software para service desk e de acordo com o Catálogo de Serviços da ITAIPU;
- c) Realizar o atendimento inicial aos usuários, prestando suporte, com orientações por telefone e/ou intervenção via acesso remoto, e eventualmente derivando a solicitação de serviço ou abrindo uma ordem de serviço para outros níveis de atendimento;
- d) Acompanhar as solicitações de serviço ou ordens de serviço derivadas aos outros níveis de atendimento, até o seu encerramento, mantendo o usuário informado sobre a situação atual, em todas etapas do processo, sempre que solicitado;
- e) Classificar e priorizar as solicitações de serviço e os incidentes na solução de software para service desk, de acordo com os scripts de atendimento e da base de conhecimento;
- f) Esclarecer dúvidas e orientar usuários quanto aos serviços prestados pela Superintendência de Informática, uso de soluções homologadas, bem como normas, produtos, processos e procedimentos de TIC;
- g) Participar de atividades de transferência de conhecimento junto a CONTRATADA e à equipe técnica da ITAIPU, para obtenção de informações sobre os processos e procedimento de trabalho, produtos e serviços providos pela ITAIPU, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nestes;
- h) Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários da ITAIPU, mediante autorização destes, para realização de configurações, instalações, atualizações e remoções de aplicativos e de sistemas corporativos, assim como reparos diversos e manutenções preventivas, utilizando solução para acesso remoto disponibilizada pela ITAIPU;
- i) Instalar e desinstalar softwares homologados pela ITAIPU nas estações dos usuários, por meio de acesso remoto ou ferramenta de gerenciamento das

- estações de trabalho da ITAIPU e de acordo com os processos e procedimentos da TIC;
- j) Prestar esclarecimentos e informações à equipe de atendimento de suporte local quanto às ordens de serviço, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento e procedimentos de TIC;
  - k) Propor a supervisão da central de atendimento, alterações ou inclusão de novos procedimentos, na base conhecimento ou nos procedimentos de TIC, sempre que tiver dificuldade na resolução dos atendimentos, quando da utilização dos atuais procedimentos;
  - l) Manter uma FAQ com informações atualizadas que sejam de sua competência, para uso pelos usuários da ITAIPU;
  - m) Realizar transferência entre turnos, referente as solicitações de serviços não resolvidas dentro do turno, registrando em logs de serviço todas informações sobre os procedimentos realizados até o fechamento do turno;
  - n) Registrar o agendamento e realizar acompanhamento de sessões de videoconferências ponto a ponto e multiponto;
  - o) Abrir ordens de serviço para o atendimento de suporte local e realizar o acompanhamento, referente as sessões de videoconferência;
  - p) Realizar serviços relacionados a telefonia IP, tais como: instruções de usos, atendimento a serviços básicos, alteração de privilégios de chamadas, configuração e a alteração de parâmetros dos usuários, alteração de senha (PIN) e instalação de softphone e mensageria;
  - q) Prestar o suporte remoto (1º Nível) aos usuários dos equipamentos de videoconferência, bem como oferecer orientações quanto ao uso das soluções de videoconferência;
  - r) Monitoramento e operação das salas de videoconferência com a realização check-in e check-out em todas as Videoconferências;
  - s) Verificar a classificação das solicitações de serviço no momento do encerramento e reclassificá-los, caso necessário, de acordo com a classificação estabelecida no catálogo de serviços;
  - t) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários definidas pela ITAIPU, sempre que estas não afetem a disponibilidade do serviço atual contratado.

### 3.2 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE LOCAL

O serviço de atendimento de suporte local (2º Nível) tem por objetivo prestar o suporte de segundo nível, geralmente demandado pela equipe de atendimento de suporte

remoto (1º Nível). O serviço de atendimento de suporte local (2º Nível) também é responsável por receber, analisar, diagnosticar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de serviço de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento.

Esse serviço compreende a solução completa de suporte técnico local aos usuários, incluindo a manutenção dos equipamentos de TIC, e está fundamentalmente relacionado, mas não estritamente, aos processos de gerenciamento de Incidente, solicitação de serviço, Gestão de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração, dentre outros.

A equipe de suporte de segundo nível atuara por meio de ordens de serviço. As ordens de serviço deverão ser recebidas, por meio do sistema de registro, acompanhamento e controle de solicitações de serviço de TIC e deverão ser resolvidas com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de solicitações de serviço, base de conhecimento, normas, procedimentos, instruções de procedimento, instruções de serviço, manuais, consultas a sites de fabricantes, fornecedores, representantes, entre outros) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

Todos os trabalhos realizados referentes as ordens de serviço devem ser registrados de forma detalhada e clara, de forma que ao ler o histórico dentro da solução de software para service desk, seja possível compreender todo o trabalho realizado até o momento referente à solicitação.

No encerramento da ordem de serviço o técnico de segundo nível deverá registrar o serviço realizado, resultados obtidos até o momento e à situação de conclusão da ordem serviço (com ou sem pendências), todos os dados devem ser descritos de forma clara e objetiva.

Nos casos em que a solicitação não puder ser resolvida pelo suporte local (2º Nível), a equipe de atendimento de suporte local deverá levantar e registrar todas as informações necessárias e encerrar a ordem de serviço na situação com pendências. Todo atendimento realizado pela equipe de atendimento de suporte local que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deverá ser documentado por esta, para fins de atualização da base de conhecimento do Service Desk.

Destacam-se ainda como parte do escopo de atividades do serviço de atendimento de suporte local (2º Nível), sem prejuízo das outras obrigações, o atendimento aos terminais VoIP; o suporte presencial à videoconferência, manutenções preventivas, o suporte à configuração da infraestrutura relacionada às estações de trabalho e dispositivos em geral, inclusive dispositivos móveis (smartphones, tablets e dispositivos similares).

### 3.2.1 Principais Atividades a Serem Executadas

- a) Instalação, manutenção, configuração, resolução de incidentes e suporte técnico para o conjunto de hardware, software e sistemas utilizados na empresa, de forma presencial, conforme descrito no item 5 - ambiente operacional;
- b) Instalação, manutenção, configuração, resolução de incidentes e suporte a solução de telefonia IP e comunicações unificadas, incluindo todos os periféricos utilizados, conforme descrito no item 5 - ambiente operacional;
- c) Utilizar a base de conhecimento para solucionar as ordens de serviço, propondo a supervisão, a incorporação de novos procedimentos ou atualização dos atuais, sempre que considerar oportuno;
- d) Realizar Backup de dados do usuário, tanto em estações de trabalho como em dispositivos móveis;
- e) Manutenção preventiva de estações de trabalho e periféricos (hardware e software);
- f) Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela TIC da ITAIPU, com base em scripts e procedimentos de atendimento;
- g) Participar de atividades de transferência de conhecimento junto a CONTRATADA e à equipe técnica da ITAIPU, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;
- h) Executar intervenção, preferencialmente presencial, em estações de trabalho (desktops, notebooks, máquinas virtuais e similares), impressoras, scanners, plotters, projetores, câmeras, dispositivos móveis (smartphones, tablets e dispositivos similares), terminais VoIP, equipamentos de videoconferência para realização de configurações, instalações, atualizações e remoções de soluções comerciais ou corporativas;
- i) Verificar a classificação das solicitações de serviço e propor sua reclassificação, se for necessário, quando do encerramento da ordem de serviço;
- j) Efetuar comunicação com o usuário interessado, seguindo os padrões definidos pela ITAIPU;
- k) Atuar no diagnóstico e solução de incidentes e problemas relacionados ao uso de hardware e software;
- l) Realizar serviços de telefonia IP relacionados à instrução de uso junto ao usuário, instalação e remanejamento de equipamentos e identificação e resolução de problemas;

- m) Realizar suporte local (2º Nível) aos usuários dos equipamentos de videoconferência, bem como oferecer orientações técnicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nas soluções de videoconferência;
- n) Inspeccionar as salas de Videoconferência antes do horário agendado para o início das sessões/reuniões para verificação de conformidade conforme procedimentos estabelecidos pela ITAIPU;
- o) Realizar apoio nas sessões de videoconferência, caso seja solicitado pelos usuários através das solicitações de serviços;
- p) Realizar o traslado de equipamentos de Informática de acordo com os processos definidos pela ITAIPU, para atendimento das ordens de serviço de reformas/mudanças de layout de salas nos escritórios de Foz do Iguaçu, que compreende providenciar o desligamento dos equipamentos de TIC, auxiliar na acomodação dos equipamentos para transporte, realizar o transporte até o local designado pela ITAIPU, reinstalar e testar os equipamentos de TIC no local indicado pela ITAIPU;
- q) Realizar serviços de apoio quando da recepção de equipamentos no depósito da Superintendência de Informática: teste, manutenção preventiva conforme procedimento padrão estabelecido pela ITAIPU, instalação de matriz padrão, customização, organização e inventário;
- r) Realizar serviços de apoio à área de recursos humanos quanto à customização de equipamentos de informática, quando da realização de treinamentos agendados via central de atendimento;
- s) Efetuar ações, rotinas e procedimentos previstos e estabelecidos pela ITAIPU, quando da substituição de equipamentos de informática;
- t) Realizar o serviço de instalação de matriz básica e demais serviços que compõem a estação de trabalho, de acordo com os procedimentos previstos e estabelecidos pela ITAIPU(atualização tecnológica);
- u) Apoio a eventos da ITAIPU em Foz do Iguaçu (PR), Cascavel (PR), Guaíra (PR) e Santa Helena (PR), incluindo o traslado de equipamentos, instalação, configuração e monitoramento durante o evento. Os técnicos deverão realizar as atividades de atendimento a eventos.

### 3.2.2 Banco de horas para Serviços de Atendimento de suporte Local para os Escritórios da Itaipu em Cascavel (PR), Foz do Iguaçu - UHI e CEX (PR), Guaíra (PR), Santa Helena (PR) e São Paulo (SP)

Para realização dos serviços de atendimento de suporte local (2º Nível) (conforme atividades descritas no subitem 3.2.1), há necessidade de uma quantidade mínima de horas de suporte local por demanda, conforme quadro a seguir:

Tabela 1

Local	Quant. estimada de horas	Modalidade de utilização
Foz - UHI e CEX - PR	250	Por demanda <sup>1</sup>
Cascavel, Santa Helena e Guaíra - PR	100	Por demanda
São Paulo -SP	60	Por demanda

- a) A CONTRATADA deverá considerar a estimativa de horas de serviços de atendimento de suporte Local definidas para atendimento das ordens de serviço demandadas para os escritórios da ITAIPU em Cascavel (PR), Foz - UHI e CEX (PR) Guaíra (PR), Santa Helena (PR) e São Paulo (SP), esta estimativa de horas anuais não representam garantia de faturamento.
- b) Para cada atendimento nos escritórios remotos, a ITAIPU solicitará à CONTRATADA previsão de horas necessárias para atendimento (não incluso o tempo de traslado do técnico) e o prazo máximo para atendimento.
- c) Para os escritórios remotos a CONTRATADA terá prazo de 8 horas para retornar com a estimativa de horas necessárias de serviço para atender à demanda. As horas serão utilizadas e faturadas sob demanda durante a vigência do contrato, após aprovação prévia da ITAIPU da quantidade necessária para o atendimento.
- d) Para os atendimentos em Foz do Iguaçu-pr (CEX e UHI) o pedido será formalizado pela ITAIPU, com pelo menos 01(uma) hora de antecedência, e uma vez aprovado deverá ser realizado de forma imediata.

<sup>1</sup> Atividades descritas no subitem 3.2.1 realizadas fora do horário atendimento estabelecido nesta Especificação Técnica

- e) As solicitações de serviço abertas nesta modalidade deverão ser quantificadas e faturadas, como no mínimo 04 horas<sup>2</sup> de atendimento local desse banco de horas.
- f) A CONTRATADA deverá enviar os dados do(s) técnico(s) designado(s) para o atendimento no suporte local, para liberação de acesso aos escritórios da ITAIPU.

### 3.3 SUPERVISÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

A Supervisão é responsável por supervisionar os recursos técnicos e coordenar as atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços.

#### 3.3.1 Atividades Específicas da Supervisão da Central de Serviços

- a) Gerir os processos da Central de Serviços de forma a garantir a efetividade, o pleno funcionamento, a segurança da informação, a disponibilidade e a continuidade dos serviços, reportando continuamente quanto aos resultados alcançados;
- b) Gerir a execução das atividades de implantação, substituição e atualização de soluções de hardware e software;
- c) Gerir e acompanhar as atividades demandadas delegando-as aos profissionais adequados e qualificados para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- d) Gerir os recursos computacionais sob controle da Central de Serviços;
- e) Gerir as equipes de atendimento, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz;
- f) Monitorar e avaliar o desempenho das equipes de atendimento, tomando medidas para promover a proatividade, a eficiência e a melhoria na qualidade dos serviços;
- g) Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas e acatadas entre toda a equipe técnica;
- h) Assegurar que os artigos da Base de Conhecimento estejam atualizados, padronizados, funcionem, sejam confiáveis e úteis aos usuários e atendentes;
- i) Acompanhar os resultados das equipes e gerir o fluxo de atendimento;
- j) Acompanhar os indicadores, a fim de garantir que os objetivos e as metas do contrato sejam atingidos;
- k) Otimizar procedimentos e recursos que visem melhorar o atendimento ao usuário, com a aplicação de métodos e procedimentos padronizados;

---

<sup>2</sup> Exceto para as atividades realizadas nos escritórios de FOZ – CEX e UHI, neste locais não há uma quantidade mínima.

- l) Identificar e mapear necessidades de capacitação e treinamento das equipes de atendimento;
- m) Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas, bem como interagir com os usuários e gestores quando a situação requerer;
- n) Promover a colaboração entre a equipe da Central de Serviços e outras equipes de prestação de serviços da CONTRATANTE;
- o) Promover a eficiência da Central de Serviços com a adoção de práticas e ferramentas de automação e autoatendimento (self-service), visando a redução da necessidade de abertura de chamados para intervenção técnica, a redução do tempo das entregas, redução das atividades manuais e rotineiras, a padronização do parque tecnológico, dentre outros;
- p) Elaborar relatórios mensais dos serviços, no que concerne às atividades da Central de Serviços, tais como: indicadores de qualidade, níveis de serviços, capacidade, melhorias aplicadas, entre outros também relacionados à indicadores da prestação dos serviços;
- q) Consolidar os documentos e relatórios de atividades mensais provendo informações gerenciais aos gestores e fiscais do contrato;
- r) Fornecer aos gestores e fiscais do contrato informações quanto à execução das demandas (solicitações, incidentes, problemas, entre outros) ;
- s) Elaborar, validar e manter atualizados os padrões, plano de execução e procedimentos de serviços da Central de Serviços, com a finalidade de permitir a implantação de sistemas de forma rápida e segura, melhorar a consistência dos serviços, aumentar a eficiência e reduzir os erros;
- t) Elaborar, validar e manter atualizadas as documentações técnicas, o catálogo de serviços operacional, os processos de trabalho, as metodologias, os scripts de atendimento, a base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- u) Elaborar, validar e manter atualizado o plano de comunicação, contendo todos os contatos para acionamento da equipe técnica, prestadores de serviços, gestores de sistemas, fiscais, entre outros, para notificar e escalar os incidentes, de acordo com o grau de criticidade;
- v) Monitorar o encerramento das demandas, realizando uma análise da solução aplicada, vinculação da base de conhecimento, incluindo o contato com o usuário em casos de insatisfação com os serviços executados;
- w) Receber e tratar as reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões dos usuários, gestores e fiscais, para propor melhorias na prestação dos serviços;

- x) Apresentar, mensalmente, aos gestores e fiscais, os resultados alcançados na prestação dos serviços, as deficiências encontradas e as propostas de melhorias para os meses subsequentes;
- y) Acompanhar, diariamente, a qualidade e os níveis de serviços alcançados, com vistas e identificar eventuais deficiências no atendimento e realizar ajustes para melhorar a eficiência na prestação de serviços.

### **3.4 SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

O atendimento telefônico na ITAIPU consiste na operação da mesa telefônica, através de sistema de atendimento específico.

#### **3.4.1 Principais Atividades a Serem Executadas**

- a) Operar mesa telefônica ou equipamento correspondente para atender e realizar ligações internas, externas, locais, interurbanas e internacionais;
- b) Realizar transferência de ligações internas e externas para ramais e setores solicitados;
- c) Realizar ligações interurbanas e internacionais para telefones móveis mediante solicitação e informações do solicitante, conforme definido pela ITAIPU;
- d) Relacionar as ligações interurbanas, internacionais e para telefones móveis para fins de controle e cobrança posterior, caso seja devida;
- e) Prestar informações aos usuários sobre consulta à lista telefônica e informações sobre ramais de outros setores;
- f) Utilizar os serviços telefônicos e de informática somente no exercício das atividades do contrato;
- g) Responsabilizar-se pelos equipamentos e software que lhe tenham sido designados para uso.

### **3.5 SERVIÇOS PROJETIZADOS**

- a) Serviços projetizados de atendimento ao usuário, estão relacionados a evolução tecnológica e novos projetos no parque de TIC da ITAIPU, tais como: entrega e configurações de equipamentos de microinformática, procedimentos operacionais relacionados a implementação de novas tecnologias, mudanças relacionadas a forma de utilização dos recursos de TIC por parte do usuário, entre outras, estando restritos a atividades operacionais.

- b) Os serviços projetizados previstos nesse item serão definidos tendo como referência o volume de atividades, o tempo estimado para sua realização e nível de complexidade envolvidos.
- c) Os serviços projetizados serão realizados nos escritórios da ITAIPU localizados em Foz do Iguaçu - PR, denominado Usina - UHI, e nas unidades localizadas em Cascavel (PR), Santa Helena (PR), Guaíra (PR).
- d) Os projetos serão demandados através de aprovação de OS (Ordem de Serviço) aprovadas e mensuradas em quantidade horas, com limite de até 3.000 horas/ano, sem garantia de faturamento.
- e) O principal objetivo será para implementação de projetos na área de microinformática da ITAIPU, área esta responsável pela prospecção, aquisição, implantação e manutenção dos recursos de TIC para usuário.
- f) Além, do objetivo principal os serviços projetizados incluem apoio aos eventos e demandas extras de ITAIPU em seus escritórios, incluindo o traslado de equipamentos, instalação, configuração e monitoramento durante o evento.
- g) Para aprovação da atividade a Ordem de Serviço deverá ser submetida para aprovação e posteriormente ao ser finalizada deverá ser submetida para processo de faturamento mensal dos serviços. Para cada Ordem de Serviço solicitada pela ITAIPU, a CONTRATADA realizará a previsão de horas necessárias e o prazo máximo para esse atendimento. A CONTRATADA terá prazo de 8 horas para retornar com a estimativa de horas necessárias de serviço para atender à demanda. As horas serão abatidas do pacote de horas.
- h) As Ordens de Serviço abertas para esta modalidade, deverão ser faturadas como no mínimo 4 horas de atendimento do pacote de horas.

#### 4 COMPROVAÇÃO DE REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

A CONTRATADA deverá apresentar comprovação dos requisitos profissionais para cada cargo, conforme segue:

##### 4.1 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE REMOTO

###### 4.1.1 Técnico de Suporte Remoto

- a) Possuir curso de nível Superior/Tecnólogo (completo ou cursando) na área de Tecnologia da Informação;

- b) Possuir certificação em ITIL FOUNDATION;
- c) Possuir conhecimento básico em redes TCP/IP, sistema operacional Windows 10, Linux, MacOS, aplicações Web, correio eletrônico, antivírus, aplicativos de automação de escritório Microsoft Office e navegadores;
- d) Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividade de suporte remoto para usuários;
- e) Possuir conhecimento sobre instalação de programas e configuração de estações de trabalho;
- f) Possuir experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em infraestrutura de TIC ou suporte a usuários;
- g) Conhecimento básico do idioma espanhol;
- h) Conhecimento de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- i) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na oral;
- j) Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam aos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- k) Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- l) Comprometimento com a missão e diretrizes de atendimento.

## 4.2 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE LOCAL E PROJETIZADOS

### 4.2.1 Técnico de Suporte Local

- a) Possuir curso de nível Superior/Tecnólogo (completo ou cursando) na área de Tecnologia da Informação;
- b) Possuir conhecimento em redes TCP/IP, sistema operacional Windows 10, Linux, MacOS, aplicações Web, correio eletrônico, antivírus, aplicativos de automação de escritório Microsoft Office e navegadores;
- c) Possuir certificação em ITIL FOUNDATION;
- d) Curso técnico de manutenção de hardware de microcomputadores;
- e) Curso técnico em redes TCP/IP (no caso de curso incompleto na área de tecnologia);
- f) Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividade de suporte local para usuários;
- g) Possuir conhecimento sobre instalação e configuração de estações de trabalho, impressoras, scanner, plotter e outros periféricos;

- h) Possuir experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em infraestrutura de TIC ou suporte a usuários;
- i) Conhecimento básico do idioma espanhol;
- j) Conhecimento de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- k) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na oral;
- l) Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam aos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- m) Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- n) Comprometimento com a missão e diretrizes de atendimento.

### 4.3 SERVIÇOS DE SUPERVISÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

#### 4.3.1 Supervisor da Central de Serviços

- a) Possuir curso de Superior/Tecnólogo Completo na área de Tecnologia da Informação;
- b) Possuir experiência mínima comprovada de 03 (três) anos como Supervisor de Service Desk;
- c) Possuir certificação em ITIL FOUNDATION;
- d) Possuir conhecimento avançado do Sistema Operacional Windows 10 ou superior e aplicativos de automação de escritório Microsoft Office e navegadores;
- e) Possuir conhecimentos básicos de redes TCP/IP, aplicações Web, correio eletrônico, antivírus, Intranet/Internet e impressão remota;
- f) Possuir conhecimentos avançados em dispositivos móveis e seus sistemas operacionais (Android, IOS e outros);
- g) Possuir habilidade em relações interpessoais, comunicação, facilidade de interação e argumentação;
- h) Ter fluidez verbal, boa redação e conhecimento dos idiomas espanhol e português;
- i) Ter iniciativa e dinamismo;
- j) Possuir capacidade de gestão e trabalho em equipe;
- k) Possuir facilidade de aprender e sintetizar;
- l) Ter capacidade de realizar capacitações e orientações para equipe de trabalho;
- m) Possuir capacidade de organização, liderança e técnicas de negociação;
- n) Possuir capacidade analítica e interpretativa, agilidade na busca de soluções, estabilidade emocional, cumprimento de normas, compromisso e capacidade de escutar.

## 4.4 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

### 4.4.1 Atendente Telefônico

- o) Possuir ensino médio completo;
- p) Possuir conhecimento em técnicas de relacionamento e atendimento ao público;
- q) Conhecimento básico do idioma espanhol;
- r) Conhecimento de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- s) Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses como telefonista ou atendimento de telemarketing;
- t) Ter capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam aos procedimentos e rotinas normais de trabalho, adaptando-se às normas e aos regulamentos estabelecidos, com descrição, sigilo e ética profissional no desempenho das atividades.

## 4.5 COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

A comprovação da experiência profissional se dará mediante o envio à ITAIPU da cópia da(s) página(s) da Carteira de Trabalho e Previdência Social (página “contrato de trabalho” ou por meio de declaração emitida por pessoa jurídica, que demonstrem a experiência necessária para atender os itens 4.1.1, 4.2.1 e 4.3.1.

Observação: O curso “ITIL FOUNDATION”, deverá ser ministrado por instituição devidamente credenciada. A ITAIPU exigirá a apresentação dos certificados de conclusão do curso dos técnicos de atendimento remoto, atendimento local e supervisão designados para este contrato, em até 90 (noventa) dias contados a partir da emissão da OIS. No caso de admissão de técnicos durante a vigência contratual, este prazo contará a partir da data de início indicada no cracha, emitido pela ITAIPU do referido admitido/terceiro.

## 5 AMBIENTE OPERACIONAL

### 5.1 PLATAFORMA DE SOFTWARE

A CONTRATADA prestará suporte técnico aos softwares nas versões atualmente em uso e em versões superiores que a ITAIPU venha a adotar durante a vigência do Contrato, devendo a CONTRATADA prover aos profissionais da sua equipe capacitação necessária à correta

prestação do serviço de suporte técnico nas novas versões, podendo haver concomitância de versões em uso.

O suporte técnico ao uso de software a ser prestado pela CONTRATADA não se confunde com os contratos de manutenção e suporte de software que a ITAIPU mantém com os fabricantes, fornecedores ou representantes devidamente credenciados pelo fabricante dos softwares relacionados nesta Especificação Técnica. Estes contratos garantem a atualização de versões e a correções de falhas dos softwares, devendo a CONTRATADA prestar o serviço de suporte técnico ao seu uso contemplando instalação, configuração, diagnóstico e solução de problemas relacionados ao uso.

A ITAIPU utiliza atualmente um conjunto de softwares de infraestrutura de estações de trabalho em constante atualização, inclusive para controle remoto, gerenciamento de atualizações, distribuição de software e inventário de hardware e software. Neste sentido, a ITAIPU, a seu critério, poderá substituir os softwares em uso por quaisquer outros que disponibilizem as mesmas funcionalidades, funcionalidades equivalentes ou que agreguem novas funcionalidades relativas ao gerenciamento e automação de estações de trabalho. A CONTRATADA deverá utilizar estes softwares, ou quaisquer outros que a ITAIPU venha a adotar durante a vigência do Contrato, para a execução das suas atividades.

A seguir é apresentada uma relação de softwares utilizados pela ITAIPU para fins informativos. A ITAIPU poderá adotar quaisquer outros softwares durante a vigência do Contrato devendo a CONTRATADA prestar suporte técnico a estes.

Tabela 7

Matriz Básica - Windows (Imagem SO)		
Função	Software	Descrição
Sistema Operacional	Windows 7/10 Professional 32/64 bits	Sistema operacional Microsoft Windows Professional
Clientes de aplicações IB	UNIX (Putty)	Cliente SSH para acesso a aplicações Natural/Adabas em ambiente Unix
	Lotus Notes	Cliente de correio eletrônico Lotus Notes
	SAP Logon	Cliente SAP para utilização do ERP My SAP
	Cisco Jabber	Aplicação para unificar todas as comunicações, permitindo reunir as mensagens instantâneas de voz e vídeo, as conferências e mesmo a partilha de documentos do ambiente de trabalho.
Escritório	Office Standard 2003 /	Suíte de escritório da Microsoft composta por

	2007 / 2010 / 2016	aplicações de processamento de texto (Word), planilha de cálculo (Excel) e apresentações (PowerPoint)
	7-zip	Compactador/Descompactador de arquivos (7z, ZIP, GZIP, BZIP2, TAR, RAR, etc).
	PDF Creator	Software para impressão de documentos em formato PDF
	Acrobat Reader	Software para visualizar e compartilhar documentos eletrônicos em formato PDF
	OpenOffice/LibreOffice	Suíte de escritório Software Livre composta por aplicações de processamento de texto, planilha de cálculo, apresentações, ferramentas para desenho vetorial e base de dados.
Navegadores	Internet Explorer	Navegador Web da Microsoft
	Google Chrome	Navegador Web da Google
	Mozilla Firefox	Navegador Web da Mozilla
Plugin	Flash Player Active X	Plugin Web Browser para reprodução de animações
	Java Virtual Machine	Máquina Virtual Java
	File Format Converter	Pacote complementar da suíte office para abrir, editar e salvar arquivos do Office 2007.
	Citrix XenApp	Plugin nativo para acesso a aplicações via Citrix
Ferramentas de Acesso Remoto	Microsoft RDP	Remote Desktop Protocol para acesso via Terminal Services
	Tivoli Remote Control	Solução de gestão remota que permite o controle remoto de estações de trabalho, execução de comandos e aplicações, transferência de arquivos, sessão de chat e supervisão remota.
Visualizadores	Autodesk Design Review	Visualizador de arquivos Autocad (DWG, DWF, etc)
	GanttProject	Software para gerenciamento de projetos (compatível com MS-Project)
	Office 2007/2010 Viewer	Visualizador de arquivos Office - versão 2007 ou posterior

Multimídia	Nero Express / Roxio Creator	O&M - Software para gravar CD e DVD
	K-Lite Mega Codec Pack	Codecs para reproduzir vídeos de diversos formatos
	Windows Media Player	Player do Windows para arquivos de áudio e vídeo para vários formatos

Tabela 8

Softwares Adicionais (Provável)	
Corel Draw / Inskape	Software para criação e edição de imagens vetoriais
Adobe Photoshop / Gimp	Software para edição de fotos e imagens
Google Earth	Visualizador geográfico
Blender	Ferramenta para criação de animações 3D
Bizage	Editor de diagramas de fluxogramas
OpenProject	Software para gerenciamento de projetos
FreeMind	Software para criação de mapas mentais
Dicionário Aurélio	Dicionário da língua portuguesa
Produtos Autodesk	Ferramenta para desenhos CAD
SW OCR	Software para reconhecimento óptico de caracteres
Produtos ESRI	Sistema de Informação geográfica
SW ENVI	Software de geoprocessamento

## 5.2 PLATAFORMA DE HARDWARE

A plataforma computacional da ITAIPU é composta por estações de trabalho (workstations, desktops, notebooks, máquinas virtuais e similares), impressoras, scanners, plotters, projetores, câmeras, dispositivos móveis (smartphones, tablets e dispositivos similares), terminais VoIP e equipamentos de videoconferência, conforme quadro a seguir. As estações de trabalho são predominantemente padrão INTEL.

São realizadas aquisições periódicas de novos equipamentos para substituição dos existentes, conforme critérios de obsolescência estabelecidos pela ITAIPU.

A infraestrutura de hardware de TIC da ITAIPU tem as dimensões aproximadas especificadas a seguir:

Tabela 9

EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE APROXIMADA DE EQUIPAMENTOS
Workstations	328
Estações de trabalho (microcomputador)	2.000
Notebooks	400
Tablets	95
Projetores	44
Scanners	36
Nobreaks	100
Impressoras laser	104
Impressoras jato de tinta	20
Impressoras matricial	18
Plotters	18
Smartphones	301
Telefones IPs	3.000
Salas/Câmeras de videoconferência	37
Impressoras Ilha de Impressão (Outsourcing)	138
<b>TOTAL</b>	<b>6.639</b>

## 6 INFRAESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SERVICE DESK

### 6.1 INSTALAÇÕES FÍSICAS, ESTAÇÕES DE TRABALHO, TELEFONIA E CAPACIDADE DOS PROFISSIONAIS

Na tabela 10, estão dimensionados os espaços físicos e a infraestrutura necessários, disponibilizados pela ITAIPU, onde serão acomodados os técnicos de Atendimento de suporte remoto, local e telefonistas.

Tabela 10

Suporte Remoto - Usina Hidrelétrica de Itaipu	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 08 (oito) posições de atendimento.
Estações de Trabalho	1 (um) PC para cada posição de atendimento
Telefone	1 (um) ramal com telefone Hands Free, para cada posição

	de atendimento
<b>Suporte Local - Usina Hidrelétrica de Itaipu</b>	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 9 (nove) posições de atendimento
Estações de Trabalho	9 (nove) PC's 1 (uma) impressora
Telefone	4 (quatro) ramais com telefones Hands Free
<b>Suporte Local - Centro Executivo</b>	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 3(três) posições de atendimento
Estações de Trabalho	3 (três) PC's 1 (uma) impressora
Telefone	2 (dois) ramais com telefones Hands Free
<b>Suporte Local - Usina Hidrelétrica de Itaipu - Edifício de Produção</b>	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 3(três) posições de atendimento
Estações de Trabalho	3 (três) PC's para uso compartilhado 1 (uma) impressora
Telefone	2 (dois) ramais com telefone Hands Free
<b>Telefonista - Usina Hidrelétrica de Itaipu</b>	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 4(quatro) posições de atendimento
Estações de Trabalho	4 (quatro) PC's
Telefone	4 (quatro) ramais com telefone Hands Free

A disponibilização de número adicional dos itens relacionados estará sujeita a disponibilidade, oportunidade e conveniência da ITAIPU, não podendo esse ser motivo para a CONTRATADA alegar restrições de acesso, impossibilidade de execução dos serviços, ou qualquer outro que venha a interferir na execução dos serviços.

A CONTRATADA poderá dispor de maior quantidade dos recursos listados na Tabela 10, às suas custas, se previamente aprovado pelo Gestor do Contrato.

## 6.2 SISTEMA DE TELEFONIA

O Sistema de Gestão do Service Desk tem as seguintes características:

- a) Cisco Unified Contact Center Express (UCCX);
- b) Contact Center 250;

c) 4 (quatro) Posições de Atendimento.

### 6.3 SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA SERVICE DESK

A solução atual de software para registro de solicitações de serviço e base de conhecimento disponibilizada é o Control Desk, desenvolvido pela empresa IBM Software.

A ITAIPU poderá, a seu critério, alterar os sistemas de Gestão de serviços, Gestão de Telefonia e Gestão de Atendimento, devendo, neste caso prover a capacitação dos profissionais da CONTRATADA.

As instalações físicas, solução de telefonia, solução de software para Service Desk e para Base de Conhecimento, e os mobiliários necessários à execução dos serviços serão disponibilizados por ITAIPU.

### 6.4 LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá prestar os serviços de acordo com os endereços abaixo:

Tabela 11

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE REMOTO	<u>Usina Hidrelétrica de ITAIPU</u> Avenida Tancredo Neves, 6731, Foz do Iguaçu-PR
SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	<u>Usina Hidrelétrica de ITAIPU</u> Avenida Tancredo Neves, 6731, Foz do Iguaçu-PR
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE SUPORTE LOCAL	<u>Usina Hidrelétrica de ITAIPU</u> Avenida Tancredo Neves, 6731, Foz do Iguaçu-PR <u>Edifício da Produção</u> Avenida Tancredo Neves, 6731, Foz do Iguaçu-PR (Distante 5,5Km da Barreira de Controle) <u>Ecomuseu de ITAIPU</u> Avenida Tancredo Neves, 6001, Foz do Iguaçu-PR <u>Refúgio Biológico Bela Vista</u> Rua K, 62, Vila C, Foz do Iguaçu-PR <u>Centro Executivo</u> Avenida Silvio Américo Sasdelli, 800, Vila A, Foz do Iguaçu-PR <u>Escritório de Cascavel</u> Rua Paraguai, 605, Alto Alegre, Cascavel-PR <u>Escritório de Guaíra</u> Av. Barão do Rio Branco, 787 Guaíra-PR, CEP: 85.890-000.

	<p><u>Escritório de Santa Helena</u> Av. Brasil S/Nº - Faixa Amarela - Santa Helena-PR.</p> <p><u>Escritório de São Paulo</u> Rua Ferreira de Araújo, 741 - Pinheiros - CEP: 05428-002- São Paulo-SP.</p>
--	---

## 6.5 CALENDÁRIO

- A ITAIPU possui um calendário próprio de feriados. Esse calendário será disponibilizado à CONTRATADA para ser observado pela equipe da CONTRATADA de acordo com o local de prestação de serviço;
- No início de cada ano a CONTRATADA e a ITAIPU, deverão estipular o calendário de atendimento por parte da CONTRATADA durante os feriados, nos locais de execução dos serviços de acordo com o calendário próprio de feriados da ITAIPU;
- Para o Serviço de Atendimento de suporte remoto a CONTRATADA deverá organizar as equipes de forma a manter sempre disponível os serviços para todos os locais descritos no item 6.4 - Locais de Prestação dos Serviços.

## 6.6 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- O horário de trabalho da Usina Hidrelétrica de ITAIPU é das 7h30min até 17h30min. Existem variações de horário de acordo com o local de execução dos serviços, originadas por fusos horários diferenciados;
- Em situações especiais, poderá haver necessidade de alteração do horário de atendimento do horário de trabalho para adaptação aos fusos horários do Brasil e Paraguai. Essas alterações serão realizadas e comunicadas com antecedência pela ITAIPU;
- O funcionamento da Central de Atendimento de Informática deve obedecer aos seguintes horários:

Tabela 12

Local	Serviço	Dias da semana	Horário
Usina Hidrelétrica	Serviço de Atendimento de	Segunda a Sexta-feira	7h às 24h

de ITAIPU	Suporte Remoto (Nível 1)	Sábados, Domingos e Feriados	7h às 19h
Usina Hidrelétrica de ITAIPU Centro Executivo	Serviços de Atendimento de Suporte Local (Nível 2)	Segunda a Sexta-feira	7h às 17h
Usina Hidrelétrica de ITAIPU	Serviço de Atendimento Telefônico	Segunda a sexta-feira	7h às 19h

## 7 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### 7.1 TRANSPORTE

- a) A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela presença assídua e pontual dos empregados nos locais de trabalho, devendo para isso, disponibilizar transporte para o local de execução dos serviços;
- b) O transporte dos empregados da CONTRATADA obedecerá ao disposto abaixo:
  - i. Cumprimento rigoroso das normas contidas no Código de Trânsito e demais normas do CONTRAN;
  - ii. O veículo deverá estar, obrigatoriamente, habilitado, em conformidade com a lei de trânsito vigente e com todos os itens de segurança em perfeito funcionamento;
  - iii. O veículo deverá possuir ar condicionado, apresentar boa aparência (lataria e revestimento dos bancos sem avarias), mecânica, suspensão, entre outros, em perfeito estado de funcionamento, com o objetivo de oferecer segurança e conforto aos empregados da CONTRATADA, bem como, primar pela qualidade e pontualidade do transporte;
  - iv. O veículo deverá ser apresentado pela CONTRATADA, para efeito de vistoria, com antecedência de 3 (três) dias úteis à data estabelecida para início dos serviços;

- v. Caso o veículo de transporte de empregados seja locado, a CONTRATADA encaminhará a ITAIPU, antes do início dos serviços, cópia do contrato de locação registrado em cartório;
  - vi. Otimizar o uso de veículo para o transporte de pessoas, materiais, com o objetivo de controlar e minimizar a emissão de poluentes;
  - vii. Apresentar semestralmente à ITAIPU, laudo/declaração de manutenção, dos veículos de transporte de passageiros e materiais, elaborado por empresa especializada, para atestar o perfeito funcionamento dos itens de segurança, freios, pneus, sistema de iluminação, assentos, ar condicionado e mecânica. O laudo deve atestar também se os níveis de emissão de gases e os ruídos provocados estão de acordo com as Resoluções do CONAMA N° 415/2009 e 418/2009.
- c) O transporte e deslocamento de empregados da CONTRATADA serão de sua total responsabilidade:
- i. A CONTRATADA deverá possuir veículo para o transporte e para todo e qualquer deslocamento dos seus empregados nas Instalações da ITAIPU;
  - ii. A Central de Atendimento de Informática, localiza-se no interior da UHI, e não há transporte coletivo disponível no interior da UHI, portanto todo o transporte nos horários de turno dos técnicos de suporte remoto de remoto será de total responsabilidade da CONTRATADA;
  - iii. O transporte dos técnicos de suporte local no interior da Usina Hidrelétrica de ITAIPU, em deslocamentos necessários ao atendimento de solicitações de serviço dos usuários também será de responsabilidade da CONTRATADA, havendo neste caso a necessidade de um veículo disponível em tempo integral para estes técnicos;
  - iv. O motorista do veículo deverá possuir habilitação vigente, de acordo com as normas estabelecidas pelo Código de Trânsito Brasileiro - CTB.
- d) O transporte de equipamentos deverá obedecer as normas estabelecidas pelo Código de Trânsito Brasileiro - CTB.

## 7.2 UNIFORME PESSOAL

- a) Todos os empregados da CONTRATADA deverão usar uniformes especificados, apresentar-se com boa aparência, limpos e portando Identificação Funcional da empresa quando em trabalho ou em trânsito pelas dependências da ITAIPU;
- b) O uniforme fornecido deve ser sem ônus para o empregado e adequado a cada função. A CONTRATADA deverá fornecer a cada um dos profissionais no mínimo:

- 5 (cinco) camisas social ou do tipo polo (com a identificação visual da CONTRATADA);
  - 3 (três) calças social ou Saias;
  - 1 (uma) blusa de frio/casaco ou jaqueta.
- c) Os uniformes deverão ser aprovados previamente pela ITAIPU, sendo necessário o uso de logotipos de identificação visual adotados pela CONTRATADA;
- d) Deverão ser fornecidos 1 (um) conjunto de uniforme no início do contrato e 1 (um) conjunto de uniforme a cada ciclo de 1 (um) ano;
- e) No caso de desgaste ou dano de uniformes, a CONTRATADA deverá fornecer novo conjunto, independentemente do prazo estabelecido no item acima;
- f) A utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da CONTRATADA;
- g) A CONTRATADA a qualquer tempo mediante solicitação do Gestor do Contrato deverá apresentar o comprovante de entrega dos uniformes aos seus empregados.
- h) Os uniformes deverão ser fornecidos aos empregados da CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias da data indicada na Ordem de Início de Serviços.

### 7.3 MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens:

- a) Dispositivos de comunicação, tais como celular ou rádio (ambos homologados pela ANATEL), para todos os profissionais do Serviço de Suporte Local;
- b) Estoque de ferramentas para os profissionais do serviço de suporte local, contendo todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços.

### 7.4 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Implantação dos Serviços para avaliação e aprovação da ITAIPU:

- a) a CONTRATADA deverá entregar o plano de implantação em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data da assinatura do contrato;
- b) o Plano de implantação deverá conter um cronograma de atividades, contemplando um período de transição, cuja duração total não poderá ultrapassar 30 dias, contados a partir da data estabelecida na OIS.

## 8 EQUIPE TÉCNICA, FORMAÇÃO E TREINAMENTO CONTINUADO

- a) Quando houver necessidade de substituição de um dos seus empregados, a CONTRATADA deverá adotar os mesmos requisitos profissionais definidos para o cargo a ser preenchido, conforme descrito nesta Especificação Técnica.
- b) A CONTRATADA mediante solicitação do Gestor do Contrato deverá fornecer declaração que o quadro de empregados alocados ao contrato cumpre com os requisitos desta Especificação Técnica.

### 8.1 TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO COM A CONTRATADA

Este treinamento será ministrado pela ITAIPU, para os profissionais alocados para a prestação do serviço contratado.

- a) Estrutura organizacional da ITAIPU;
- b) Normas e procedimentos de segurança da informação da ITAIPU;
- c) Portal da ITAIPU;
- d) Portal da Intranet;
- e) Principais Aplicações e suas funcionalidades.

### 8.2 CAPACITAÇÃO DE NOVOS PROFISSIONAIS

A capacitação dos novos profissionais da CONTRATADA será providenciada pela ITAIPU, e será realizada após o processo de recrutamento e seleção, sendo aplicada de acordo com os perfis definidos a todos os profissionais. A carga horária de capacitação é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 12 (doze) horas por profissional.

Os profissionais que serão alocados às atividades de suporte remoto e suporte local deverão ser capacitados nos conteúdos a seguir:

- a) Regras de comportamento;
- b) Técnicas de atendimento;
- c) Sigilo profissional;
- d) Solução de software do Service Desk;
- e) Base de conhecimento, scripts, procedimentos e outros documentos inerentes às atividades;
- f) Catálogo de serviços de TI;
- g) Busca de informações na ITAIPU (portal, repositórios etc.).

### 8.3 CAPACITAÇÃO DOS NOVOS INTEGRANTES DA EQUIPE DA CONTRATADA

Quando houver necessidade de substituição de integrantes da equipe, a CONTRATADA deverá providenciar para os novos integrantes da equipe capacitação com o mesmo conteúdo da capacitação de novos profissionais, item 8.2, ministrada pela ITAIPU.

### 8.4 TREINAMENTO CONTINUADO E RECICLAGEM

A cada período de 12 (doze) meses a partir do último treinamento realizado a CONTRATADA deverá providenciar a atualização de sua equipe de profissionais alocados ao contrato. Os conteúdos mínimos a serem ministrados para os profissionais deverão abranger as soluções de hardware, software e serviços utilizadas em ITAIPU, de acordo com a atividade profissional do empregado admitido.

## 9 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

A elaboração e manutenção de documentação técnica da Central de Atendimento de Informática, durante toda a execução do contrato, é obrigação da CONTRATADA, inclusive no que se refere ao processo de Gerenciamento do Conhecimento.

São exemplos de registros de conhecimento a elaboração e manutenção de artigos de conhecimento que estarão disponíveis para consulta a qualquer tempo. As demais documentações deverão ser mantidas conforme diretrizes definidas pela ITAIPU.

As ações de transferências de conhecimento deverão ser realizadas sem custos adicionais para a ITAIPU.

## 10 CONDIÇÕES GERAIS

- a) Cumprir as Políticas, Normas, Padrões e Procedimentos de TIC estabelecidos pela ITAIPU;
- b) Disponibilizar os técnicos para treinamentos que serão previamente comunicados pela ITAIPU, sem prejuízos na qualidade dos níveis de atendimento;
- c) Utilizar os serviços telefônicos e de informática somente no exercício das atividades objeto deste Contrato;
- d) Responsabilizar-se pelos equipamentos e software que lhe tenham sido designados para uso;
- e) Apontar divergências e não conformidades relativas a hardware e software que tenham sido identificadas durante o atendimento das solicitações de serviço;

- f) Trabalhar de modo cooperativo com a ITAIPU e com empresas externas, seguindo os procedimentos e normas estabelecidas pela ITAIPU;
- g) Registrar e comunicar ao gestor do Contrato as irregularidades e ocorrências relativas à execução deste Contrato;
- h) A CONTRATADA deverá obedecer a Norma Reguladora 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego;
- i) Os profissionais da equipe de suporte remoto e atendimento telefônico deverão cumprir carga horária diária de 6 (seis) horas de trabalho, respeitando a Legislação Trabalhista - Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego, publicada no DOU 02/04/07.

## 11 CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

A operação do Service Desk da ITAIPU é executada por duas empresas, sendo uma contratada no Brasil e outra no Paraguai, de acordo com a legislação de cada país, ambas com iguais responsabilidades quanto a compromissos com a qualidade do atendimento e outras exigências inerentes à função de Service Desk.

### 11.1 EQUIPE ATUAL DE REFERÊNCIA PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os números apresentados a seguir representam a situação atual dos serviços a serem prestados pela empresa contratada no Brasil.

Tabela 13

Descrição	Localidade	Quantidade mínima de referência de Profissionais	Quantidade total de Profissionais
Técnicos de Suporte Remoto (Nível 1)	Usina Hidrelétrica de Itaipu	13 (treze) Considerando os dois períodos de seis horas	13 (treze)
Técnicos de Suporte Local (Nível 2)	Usina Hidrelétrica de Itaipu	07 (sete)	10 (dez)
	Centro Executivo - Foz do Iguaçu	02 (dois)	
	Edifício de Produção - UHI	01 (um)	
Telefonistas	Usina Hidrelétrica de Itaipu	04 (quatro)	04 (quatro)

## 11.2 QUANTIDADE ESTIMADA E FLUXO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO

Com base nos dados atuais, estima-se a quantidade de 3.700 acionamentos por mês, (considerando-se o horário especificado neste documento), sendo 2.400 acionamentos por meio de ligações telefônicas e 1.300 por meio de correio eletrônico, com tendência em diminuir a quantidade de atendimentos nos períodos de recesso de fim de ano e férias, que compreende os meses de dezembro, janeiro e fevereiro.

Atualmente, o serviço de atendimento pelo suporte remoto resolve aproximadamente 60% das solicitações de serviços. Em contrapartida, o atendimento de suporte local resolve aproximadamente 40% das solicitações de serviço do mês de referência, juntamente com solicitações de serviço pendentes do mês anterior.

O restante é transferido para solução por outras equipes. Considera-se que pode haver variação de 10% para mais ou para menos nas quantidades estimadas, sendo que essa variação não implicará em pagamento e valor adicional à CONTRATADA.

Os serviços de suporte remoto e de suporte local apresentam um fluxo de demanda linear de solicitações de serviço ao longo do ano.

## 11.3 VOLUMETRIA DE ATENDIMENTO PELO SERVICE DESK

A tabela 14 descreve a quantidade estimada de solicitações de serviço/mês, baseando-se nos últimos 12 meses do contrato vigente (Março 2019 a Fevereiro 2020):

Tabela 14

FLUXO DE ATENDIMENTO NOS ÚLTIMOS 12 MESES (MARÇO 2019 à FEVEREIRO 2020)						
MESES	SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS ABERTAS	ATENDIMENTO REMOTO	% ATENDIMENTO REMOTO	ATENDIMENTO LOCAL	% ATENDIMENTO LOCAL	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
março-19	3852	2585	67,11%	1393	36,16%	2561
abril-19	3410	2480	72,73%	1598	46,86%	2918
maio-19	2814	2072	73,63%	1357	48,22%	2362
junho-19	3190	2409	75,52%	2026	63,51%	1997
julho-19	4267	3457	81,02%	2153	50,46%	2431
agosto-19	3777	3401	90,05%	2143	56,74%	2489
setembro-19	3887	3273	84,20%	2401	61,77%	2477
outubro-19	4137	3393	82,02%	2384	57,63%	2846
novembro-19	4238	3653	86,20%	2051	48,40%	2405
dezembro-19	3264	2888	88,48%	1828	56,00%	1862
janeiro-20	4215	3680	87,31%	1358	32,22%	2541
fevereiro-20	3219	2814	87,42%	1101	34,20%	1908
<b>TOTAL</b>	<b>44270</b>	<b>36105</b>	<b>81,56%</b>	<b>21793</b>	<b>49,23%</b>	<b>28797</b>

TOTAL / MÊS (MÉDIA)	3689	3008		1816		2400
---------------------	------	------	--	------	--	------

Nota: é importante notar que os números de solicitações de serviço apresentadas também incluem solicitações de serviço abertas em meses anteriores, solicitações de serviço abandonadas sem resolução e solicitações de serviço que foram resolvidas por outras áreas, por isso a não exatidão da soma de 100% entre atendimento remoto e local no mesmo mês.

#### 11.4 DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE

A tabela a seguir demonstra as quantidades mínimas de referência para cada tipo de serviço.

Tabela 15

Tipo de Serviço	Profissional	Quant mínima de referência	Horário de funcionamento
Atendimento remoto	Técnicos de suporte remoto	13 (treze)	07h às 19h (segunda à sexta-feira)
		01 (um)	19h às 24h (cinco dias da semana) 07h às 18h (Sábados, domingos e feriados)
Atendimento Local	Técnicos de Suporte Local	10 (dez)	07h às 17h (segunda à sexta-feira)
Atendimento Telefônico	Telefonista	04 (quatro)	07h às 19h (segunda à sexta-feira)

## 12 INDICADORES DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

### 12.1 PRIORIZAÇÃO DAS INCIDÊNCIAS

A prioridade se define como a sequência das solicitações de serviço que se devem atender ou executar e se determina com base no impacto na organização e na urgência da solicitação. As condições de prioridade são definidas pela superintendência de informática de forma dinâmica, sendo revisadas frequentemente. As prioridades são classificadas de 1 a 4, sendo 1 a mais prioritária e 4 a menos prioritária.

A apuração dos indicadores será de responsabilidade da CONTRATADA e será feita mensalmente a partir de consultas às bases de dados da solução de software de Service Desk da ITAIPU.

- a) A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de solicitações de serviço será realizada, com base no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores serão desconsiderados os períodos em que as solicitações de serviço estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e a transferência de solicitações de serviço deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela ITAIPU;
- b) O relatório com a apuração dos indicadores deverá ser entregue até o 3º dia útil do mês subsequente da realização dos serviços;
- c) A apuração dos indicadores considerará as solicitações de serviço encerradas durante o mês para o qual se estiver apurando os indicadores;
- d) A meta de serviço exigida representa o parâmetro de valor: exato (=), limite máximo ( $\geq$ ) ou limite mínimo ( $\leq$ ), que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;
- e) Para o atendimento do primeiro nível, os tempos serão contados a partir do primeiro contato do usuário, mesmo quando houver transferência da solicitação entre áreas e/ou grupos solucionadores;
- f) Para atendimento de suporte local, os tempos serão contados a partir do momento em que a ordem de serviço chegar à fila de atendimento desse grupo.

## 12.2 METAS DE SERVIÇOS

As metas de serviços são instrumentos para medição do desempenho dos serviços prestados e estão descritas abaixo.

### 12.2.1 Serviço de Atendimento de Suporte Remoto

Tabela 16

Item	Meta de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	Taxa de abandono	(Total de ligações abandonadas/Total de ligações recebidas) x 100	%	$\leq 7$

2	Ligações atendidas dentro do SLA (20 Segundos)	(Total de ligações atendidas antes de 20 segundos / Total de ligações atendidas) x 100	%	≥ 90
3	Tempo médio de atendimento das solicitações de serviço no primeiro contato	Somatório dos tempos de atendimento das solicitações de serviço resolvidas / Quantidade de solicitações de serviço resolvidas	Minutos	≤ 20
4	Backlog	(Total de solicitações de serviço abertas vencidas / Total de solicitações de serviço abertas) x 100	%	≤ 20
5	Taxa de resolução no primeiro contato	(Total de solicitações de serviço resolvidas no primeiro contato / Total de solicitações de serviço recebidas) x 100	%	≥ 55
6	Índice de solicitações de serviço reabertas	(Total de solicitações de serviço reabertas / Total de solicitações de serviço resolvidas) x 100%	%	≤ 2
7	Índice de pesquisa de satisfação do cliente	(Somatório das respostas / Total de pesquisas respondidas) x 100%	%	≥ 90
8	Índice de abertura de solicitação de serviço a partir do recebimento do correio eletrônico <sup>3</sup>	(Total de solicitações de serviço abertas a partir do correio eletrônico em até 15 minutos a partir da sua recepção / Total de solicitações de serviço abertas a partir do recebimento do correio eletrônico) x 100	%	≥ 90
9	Índice de abertura de solicitações de serviço a partir do recebimento de mensagens eletrônicas <sup>4</sup>	(Total de solicitações de serviço abertas a partir das mensagens eletrônicas em até 15 minutos desde sua recepção / Total de solicitações de serviço abertas a partir do recebimento das mensagens eletrônicas) x 100	%	≥ 90

<sup>3</sup> Para a abertura das solicitações de serviço a partir do correio eletrônico, serão considerados todos os correios recebidos na conta [cai9955br@itaipu.gov.br](mailto:cai9955br@itaipu.gov.br) durante o mês.

<sup>4</sup> Para a abertura da solicitação de serviços a partir das mensagens móveis, serão consideradas todas as mensagens eletrônicas recebidas durante o mês a partir de aplicativo móvel utilizado oficialmente pela ITAIPU.

### 12.2.2 Serviço de Atendimento de Suporte Local

As metas abaixo devem ser calculadas e atingidas para cada grupo de suporte local: Usina Hidrelétrica Itaipu (ME), Centro Executivo e Edifício de Produção.

Tabela 17

Item	Meta de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	Ordens de serviço de prioridade 1 iniciadas em 15 minutos	$(\text{Total de ordens de serviço de prioridade 1 iniciadas em menos de 15 minutos} / \text{Total de ordens de serviço de prioridade 1 recebidas}) \times 100$	%	≥ 90
2	Ordens de serviço de prioridade 2 iniciadas em 30 minutos	$(\text{Total de ordens de serviço de prioridade 2 iniciadas em menos de 30 minutos} / \text{Total de ordens de serviço de prioridade 2 recebidas}) \times 100$	%	≥ 90
3	Ordens de serviço de prioridade 3 iniciadas em 60 minutos	$(\text{Total de ordens de serviço de prioridade 3 iniciadas em menos de 60 minutos} / \text{Total de ordens de serviço de prioridade 3 recebidas}) \times 100$	%	≥ 90
4	Ordens de serviço de prioridade 4 iniciadas em 120 minutos	$(\text{Total de ordens de serviço de prioridade 4 iniciadas em menos de 120 minutos} / \text{Total de ordens de serviço de prioridade 4 recebidas}) \times 100$	%	≥ 90
5	Ordens de serviço de prioridade 1 resolvidas em 60 minutos	$(\text{Total de ordens de serviço de prioridade 1 resolvidas em menos de 60 minutos} / \text{Total de ordens de serviço de prioridade 1 resolvidas}) \times 100$	%	≥ 90
6	Ordens de serviço de prioridade 2 resolvidas em 120 minutos	$(\text{Total de ordens de serviço de prioridade 2 resolvidas em menos de 120 minutos} / \text{Total de ordens de serviço de prioridade 2 resolvidas}) \times 100$	%	≥ 90

		100		
7	Ordens de serviço de prioridade 3 resolvidas em 240 minutos	(Total de ordens de serviço de prioridade 3 resolvidas em menos de 240 minutos / Total de ordens de serviço de prioridade 3 resolvidas) x 100	%	≥ 90
8	Ordens de serviço de prioridade 4 resolvidas em 480 minutos	(Total de ordens de serviço de prioridade 4 resolvidas em menos de 480 minutos / Total de ordens de serviço de prioridade 4 resolvidas) x 100	%	≥ 90
9	Taxa de resolução pelo suporte local	(Total de ordens de serviço resolvidas sem pendência pelo suporte local / Total de ordens de serviço recebidas pelo Suporte Local) x 100	%	≥ 90

### 12.2.3 Serviço de Atendimento Telefônico

Tabela 18

Item	Meta de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 10 segundos, através dos números pilotos da ITAIPU	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 10 segundos, através dos números pilotos da ITAIPU / Total de chamadas telefônicas atendidas através dos números pilotos da ITAIPU) x 100	%	≥ 90
2	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	(Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100	%	≤ 20
3	Tempo médio de encaminhamento das chamadas telefônicas recebidas	Somatório do tempo de encaminhamento das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	Segundos	≤ 40

		encaminhadas		
--	--	--------------	--	--

### 12.2.4 Serviços Projetizados

Tabela 19

Item	Meta de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	Índice de projetos atendidos fora do prazo	$(\text{Total de horas de atraso na execução dos projetos} / \text{Total de horas acordadas para execução dos projetos}) \times 100$	%	$\leq 10$

## 13 APURAÇÃO DE METAS DE SERVIÇOS E CÁLCULOS DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Mensalmente, a CONTRATADA elaborará a Planilha de Apuração de Metas de Serviços, e o gestor do contrato da ITAIPU, verificará o cumprimento das metas de serviços, e validará o cálculo do valor dos serviços a serem pagos.

O percentual do pagamento mensal para cada serviço será calculado somando os Fatores de Pagamento Mensais de cada meta de serviço. Em caso de atendimento pleno de todas as metas de serviço, o pagamento mensal será de 100% do valor.

Para o serviço de atendimento de suporte remoto deve ser calculado somando o percentual do “Fator de Pagamento Mensal da Meta” de acordo com o índice atingido em cada meta do serviço de atendimento de suporte remoto, de acordo com a tabela 20.

Tabela 20:

Meta de Serviço	Índice Apurado	Fator de Pagamento Mensal da Meta
1	0,0% à 7,0%	11,111%
	7,1% à 9,0%	8,333%
	9,1% à 11,0%	5,555%
	11,1% à 13,0%	2,777%
	13,1% à 100,0%	0%
2	0,0% à 49,9%	0%
	50,0% à 59,9%	2,777%
	60,0% à 69,9%	5,555%

	70,0% à 79,9%	8,333%
	80,0% à 100,0%	11,111%
3	0 à 20 minutos	11,111%
	20,1 à 22 minutos	8,333%
	22,1 à 24 minutos	5,555%
	24,1 à 26 minutos	2,777%
	acima de 26 minutos	0%
4	0,0% à 20,0%	11,111%
	20,1% à 21,0%	8,333%
	21,1% à 22,0%	5,555%
	22,1% à 23,0%	2,777%
	acima de 23,0%	0%
5	0,0% à 50,0%	0%
	50,1% à 51,6%	2,777%
	51,7% à 53,2%	5,555%
	53,3% à 54,9%	8,333%
	55,0% à 100,0%	11,111%
6	0,0% à 2,0%	11,111%
	2,1% à 3,0%	8,333%
	3,1% à 4,0%	5,555%
	4,1% à 5,0%	2,777%
	5,1% à 100,0%	0%
7	100,0% à 90,0%	11,111%
	89,9% à 80,0%	8,333%
	79,9% à 70,0%	5,555%
	69,9% à 60,0%	2,777%
	59,9% à 0,0%	0%
8	0,0% à 80,0%	0%
	80,1% à 83,3%	2,777%
	83,4% à 86,6%	5,555%
	86,7% à 89,9%	8,333%
	90,0% à 100,0%	11,111%
9	0,0% à 80,0%	0%
	80,1% à 83,3%	2,777%
	83,4% à 86,6%	5,555%
	86,7% à 89,9%	8,333%

	90,0% à 100,0%	11,111%
--	----------------	---------

Para o serviço de atendimento de suporte local deve ser calculado somando o percentual do “Fator de Pagamento Mensal da Meta” de acordo com o índice atingido em cada uma das metas do serviço de atendimento de suporte local, para cada grupo de suporte local, de acordo com a tabela 21.

Tabela 21

Índice Apurado	Fator de Pagamento Mensal da Meta
0,0% à 80,0%	0%
80,1% à 83,3%	2,777%
83,4% à 86,6%	5,555%
86,7% à 89,9%	8,333%
90,0% à 100,0%	11,111%

Para os serviços de telefonia, o valor de pagamento deve ser somado o percentual do “Fator de Pagamento Mensal da Meta” de acordo como o índice atingido em cada uma das metas do serviço de atendimento do serviço telefônico, para cada serviço, de acordo com a tabela 22.

Tabela 22

Meta de Serviço	Índice Apurado	Fator de Pagamento Mensal da Meta
1	0,0% à 80,0%	0%
	80,1% à 83,3%	8,333%
	83,4% à 86,6%	16,666%
	86,7% à 89,9%	25,0%
	90,0% à 100,0%	33,333%
2	0,0% à 20,0%	33,333%
	20,1% à 21,0%	25,0%
	21,1% à 22,0%	16,666%
	22,1% à 23,0%	8,333%
	acima de 23,0%	0,0%
3	0,0% à 40,0%	33,333%
	40,1% à 41,6%	25,0%
	41,7% à 43,2%	16,666%

	43,3% à 44,9%	8,333%
	acima de 45,0%	0,0%

Para os serviços projetizados, o valor de pagamento deve ser de acordo com o percentual do “Fator de Pagamento Mensal da Meta” indicado pelo índice atingido na respectiva meta dos serviços projetizados, para cada serviço projetizado realizado e de acordo com a tabela 23.

Tabela 23

Índice Apurado	Fator de Pagamento Mensal da Meta
0,0% à 10,0%	100%
10,1% à 13,3%	75,5%
13,4% à 16,6%	50,0%
16,7% à 20,0%	25,0%
20,1% à 100,0%	0,0%

Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, assim como o não atendimento da mesma meta em outro período.

A CONTRATADA também deverá encaminhar mensalmente o Relatório Mensal de Técnicos por Serviço - Adendo A, para verificação de conformidade pela ITAIPU.

## 14 ADENDO

Adendo A - RELATÓRIO MENSAL DE TÉCNICOS POR SERVIÇO

### ADENDO A

RELATÓRIO MENSAL DE TÉCNICOS POR SERVIÇO			
CONTRATO:			
EMPRESA:			
MÊS/ANO:			
Serviço de Atendimento Remoto			
Quantidade	Funcionário	Localidade	Mês
1			

2			
3			
4			

Serviço de Atendimento de Suporte Local			
Quantidade	Funcionário	Localidade	Mês
1			
2			
3			
4			

Serviço de Atendimento Telefônico			
Quantidade	Funcionário	Localidade	Mês
1			
2			
3			
4			

---

ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

LOCAL, \_\_/\_\_/\_\_