

**ANEXO I**

**ADITAMENTO 3**

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

## SUMÁRIO

1. OBJETO.....	7
2. TERMOS E DEFINIÇÕES.....	7
3. ESCOPO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....	8
3.1. ORGANIZAÇÃO POR TORRES DE SERVIÇO .....	9
3.1.1. TORRE 1 - ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....	9
3.1.2. TORRE 2 - GESTÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS.....	9
3.1.3. TORRE 3 - BANCO DE HORAS.....	9
3.1.3.1. SERVIÇOS PROJETIZADOS (SOB DEMANDA) .....	10
3.1.3.1.1. CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE SERVIÇOS COMO ATENDIMENTO REGULAR OU SERVIÇO PROJETIZADO.....	11
3.1.3.1.2. TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES EXCEDENTES AOS LIMITES DIÁRIOS DE ATENDIMENTO REGULAR.....	12
3.1.3.1.3. FATURAMENTO DOS SERVIÇOS PROJETIZADOS (SOB DEMANDA) .....	13
3.2. ATRIBUIÇÕES POR PERFIL PROFISSIONAL.....	13
3.2.1. TÉCNICO DE SUPORTE NÍVEL 1 (PP-TS-N1): .....	13
3.2.2. TÉCNICO DE SUPORTE NÍVEL 2 (PP-TS-N2) .....	16
3.2.3. ANALISTA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (PP-AGC) .....	18
3.2.4. GERENTE DA CENTRAL DE SERVIÇOS (PP-GCS).....	20
3.2.5. SUPERVISOR DE ATENDIMENTO (PP-SA).....	22
3.2.6. TÉCNICO DE SUPORTE NÍVEL 2 - SOB DEMANDA (TORRE 3) (PP-TS-N2) .....	24
3.2.6.1. SERVIÇOS PROJETIZADOS .....	24
4. AMBIENTE OPERACIONAL E LOGÍSTICA.....	25
4.1. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS .....	25
4.2. MODALIDADE DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E ALOCAÇÃO .....	25

4.3.	REUNIÕES PERIÓDICAS DA CENTRAL DE SERVIÇOS .....	26
4.4.	LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS .....	27
4.5.	INFRAESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	27
4.5.1.	SOLUÇÃO DE SOFTWARES PARA TELEFONIA E SERVICE DESK .....	28
4.5.2.	MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS .....	28
4.6.	TRANSPORTE E DESLOCAMENTO DE PROFISSIONAIS .....	29
4.6.1.	REQUISITOS DOS VEÍCULOS E CONDUTORES.....	29
4.6.2.	TODOS OS VEÍCULOS UTILIZADOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DEVERÃO ATENDER, ÀS SEGUINTESS CONDIÇÕES:.....	29
4.7.	UNIFORME E IDENTIFICAÇÃO PESSOAL DOS PROFISSIONAIS .....	30
4.7.1.	CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES DOS UNIFORMES .....	30
5.	INFRAESTRUTURA DE TIC.....	31
6.	VOLUMETRIA DE ATENDIMENTO.....	32
7.	DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE .....	34
7.1.	RELATÓRIO MENSAL DE ALOCAÇÃO DE PESSOAL.....	35
8.	REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL .....	35
8.1.	COMPROVAÇÃO DAS QUALIFICAÇÕES EXIGIDAS .....	36
8.1.1.	FORMAÇÃO ACADÊMICA.....	36
8.1.2.	EXPERIÊNCIA.....	36
8.1.3.	CAPACITAÇÃO .....	36
8.1.4.	CERTIFICAÇÕES.....	36
8.2.	PRAZOS E CONDIÇÕES PARA COMPROVAÇÃO .....	36
9.	TREINAMENTOS .....	36
9.1.	TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO.....	37

9.1.1.	CONTEÚDOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS .....	37
9.1.2.	PRAZO DE TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO PARA EQUIPE INICIAL .....	37
9.1.3.	TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO PARA NOVOS PROFISSIONAIS .....	38
9.2.	TREINAMENTOS DE RECICLAGEM.....	38
10.	PRIORIZAÇÃO DOS CHAMADOS.....	38
11.	DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS .....	39
12.	DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO .....	39
13.	PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL .....	40
14.	CONDIÇÕES GERAIS .....	40
14.1.	REQUISITOS DE SEGURANÇA DO TRABALHO .....	41
15.	ANEXOS.....	41

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### 1. Objeto

Prestação dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o Suporte Técnico ao Usuário (Nível 1 e Nível 2) e Gestão da Central de Serviços, bem como a execução de Serviços Projetizados (Sob Demanda), visando atender as necessidades da ITAIPU.

Tabela 1 - Relação dos Serviços Contratados

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Serviços de Suporte Técnico ao Usuário (Nível 1 e Nível 2) e Gestão da Central de Serviços	Mês	36
2	Serviços Projetizados (Sob Demanda)	Hora	6.750*

\* O quantitativo de horas demandadas trata-se de mera estimativa de utilização do valor máximo das horas, não gerando, porém, quaisquer direitos sobre a utilização do referido quantitativo máximo estipulado nesta Especificação Técnica, não implicando em obrigatoriedade de consumo ou utilização pela ITAIPU. O quantitativo de horas da tabela 1 é uma estimativa para o período total de 36 meses de vigência contratual.

Os serviços serão prestados de forma remota ou presencial, conforme a modalidade definida para cada serviço e perfil profissional nas seções 5.2 e 5.3 desta Especificação Técnica, sendo submetidos à avaliação e controle por meio dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) detalhados no Anexo A.

### 2. Termos e Definições

Para os fins desta Especificação Técnica, adotam-se as seguintes definições:

- CAI - Central de Atendimento de Informática:** Unidade responsável por gerenciar os chamados dos usuários, atuando como o principal ponto de contato e coordenando a interação com os demais setores da Superintendência de Informática (SI.AA). Também referida como "Central de Serviços" neste documento.
- Contratante:** Itaipu Binacional, responsável pela gestão e fiscalização da execução contratual.
- Contratada:** Refere-se à empresa contratada para a prestação dos serviços técnicos definidos nesta Especificação Técnica.
- Atendimento Regular:** Serviços prestados de forma ininterrupta e recorrente ao longo do contrato, mediante alocação mensal de profissionais dedicados durante o expediente padrão definido pela ITAIPU. Esta modalidade abrange os Serviços de Suporte Técnico ao Usuário (Nível 1 e Nível 2) e Gestão da Central de Serviços (Torres 1 e 2).
- Atendimento Sob Demanda:** Serviços de natureza pontual e não recorrente, solicitados e executados conforme necessidade específica da ITAIPU. Esta modalidade compreende os Serviços Projetizados (Sob Demanda) - Torre 3.
- OSP - Ordem de Serviço Projetizado:** Documento que formaliza a solicitação e autorização de execução de serviços projetizados.
- Níveis Mínimos de Serviço (NMS):** Indicadores de desempenho e qualidade estabelecidos nesta Especificação Técnica e detalhados no Anexo A, utilizados para mensurar o **atingimento dos padrões**

mínimos de serviço pela CONTRATADA e como base para o cálculo de pagamentos e aplicação de Fatores de Desconto.

- h) **FD - Fator de Desconto:** Percentual aplicável sobre o valor mensal faturado, em caso de descumprimento das metas dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
- i) **Período de Adaptação Operacional (PAO):** Intervalo inicial de **90 (noventa) dias corridos**, contados a partir da **data estabelecida na Ordem de Início de Serviço (OIS)**, destinado à ambientação e estabilização dos serviços pela CONTRATADA.
- j) **Relatório de Apuração de Metas de Serviços (RAMS):** Documento mensal que consolida o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) pela CONTRATADA e embasa a validação dos pagamentos.
- k) **Chamado:** Registro formal na ferramenta de ITSM da ITAIPU que representa qualquer interação do usuário ou evento que requer ação da Central de Serviços.
- l) **Catálogo de Serviços Projetizados:** Documento integrante desta Especificação Técnica que consolida os **Serviços Projetizados (Sob Demanda)** predefinidos, com seus respectivos tempos técnicos estimados, unidade de medição e classificações, servindo como referência para solicitação e faturamento.
- m) **Atendimento Presencial:** Atendimento técnico realizado fisicamente nas dependências da ITAIPU, nos escritórios de Foz do Iguaçu ou unidades remotas.
- n) **Atendimento Remoto:** Atendimento técnico realizado de forma não presencial, utilizando ferramentas de suporte remoto, chat, etc.
- o) **Alocação Presencial:** Vinculação de profissional ao contrato com exercício de suas atividades exclusivamente nas instalações físicas da ITAIPU, nos escritórios de Foz do Iguaçu ou unidades remotas.
- p) **Alocação Remota:** Vinculação de profissional ao contrato com exercício de suas atividades a partir de local externo à ITAIPU, utilizando meios eletrônicos e de telecomunicação autorizados.
- q) **CEX - Centro Executivo:** Escritório administrativo da ITAIPU localizado na cidade de Foz do Iguaçu, fora do complexo da Central Hidrelétrica de ITAIPU (CHI).
- r) **CHI - Central Hidrelétrica de ITAIPU:** Complexo principal da usina hidrelétrica, situado em Foz do Iguaçu/PR, onde são realizadas as atividades de operação e manutenção para geração de energia.
- s) **Ferramenta de ITSM:** Plataforma tecnológica utilizada para gerenciar o ciclo de vida dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), conforme as melhores práticas de IT Service Management (ITSM). Para fins desta Especificação Técnica, a ferramenta de ITSM é a plataforma **ServiceNow**, onde são registrados e gerenciados os Chamados e demais processos de serviço,
- t) **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.

### 3. Escopo e Descrição dos Serviços

A Central de Serviços de TI da ITAIPU está estruturada em Torres de Serviço, modelo organizacional que visa à segmentação das atividades de atendimento. Cada torre agrupa atividades específicas, organizando o fluxo de atendimento e a resolução de incidentes e requisições conforme suas características técnicas ou funcionais, tais como Atendimento ao Usuário, Gestão da Central de Serviços e Banco de Horas.

Essa estrutura permite a especialização das equipes envolvidas, facilita a gestão, controle e monitoramento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e contribui para maior agilidade na solução de incidentes e atendimento de requisições, proporcionando maior alinhamento com as necessidades institucionais da ITAIPU.

### 3.1. Organização por Torres de Serviço

A estrutura está dividida da seguinte forma:

Tabela 2: Distribuição dos Serviços e Perfis Profissionais por Torres de Atendimento

TORRE	ESCOPO	PERFIS PROFISSIONAIS	CODIGO PERFIL
Torre 1 Atendimento ao Usuário (Atendimento Regular)	Suporte Técnico ao Usuário - Nível 1 (N1)	Técnico de Suporte Nível 1	PP-TS-N1
	Suporte Técnico ao Usuário - Nível 2 (N2)	Técnico de Suporte Nível 2	PP-TS-N2
Torre 2 Gestão da Central de Serviços (Atendimento Regular)	Gestão do Conhecimento	Analista de Gestão do Conhecimento	PP-AGC
	Gestão da Central de Serviços	Gerente da Central de Serviços	PP-GCS
	Supervisão de Atendimento (Torre 1)	Supervisor de Atendimento	PP-SA
Torre 3 Banco de Horas (Atendimento Sob Demanda)	Serviços Projetizados (Atendimento Sob Demanda)	Técnico de Suporte Nível 2	PP-TS-N2

#### 3.1.1. Torre 1 - Atendimento ao Usuário

A Torre 1 concentra os serviços de Suporte Técnico ao Usuário Nível 1 e Nível 2, sendo responsável por registrar, tratar e solucionar incidentes e requisições relacionadas ao ambiente de TI dos usuários finais da ITAIPU. Os atendimentos podem ocorrer de forma remota ou local, conforme a complexidade do chamado.

#### 3.1.2. Torre 2 - Gestão da Central de Serviços

A torre de Gestão da Central de Serviços é responsável pela coordenação completa das equipes e funções da Central de Serviços. Suas atividades englobam desde o planejamento de recursos e a gestão operacional do contrato até a garantia da qualidade e a melhoria contínua dos processos de atendimento.

Esta torre assegura a aderência dos serviços de TI aos padrões de qualidade estabelecidos pela ITAIPU, monitorando indicadores, analisando a satisfação dos usuários e gerenciando a base de conhecimento, ao mesmo tempo em que realiza a supervisão técnica e a interface direta com a ITAIPU para garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço acordados.

#### 3.1.3. Torre 3 - Banco de Horas

A Torre 3 é responsável pela execução de serviços técnicos sob demanda. Essa torre contempla os Serviços Projetizados (Sob Demanda) Os serviços dessa torre são mensurados em horas técnicas e destinam-se a atender necessidades operacionais não cobertos pelos serviços de Atendimento Regular da Torre 1.

##### 3.1.3.1. Serviços Projetizados (Sob Demanda)

Os Serviços Projetizados (Sob Demanda) compreendem demandas pontuais, de caráter não rotineiro, não abrangidas pelos atendimentos regulares da Central de Serviços, envolvendo atividades técnicas específicas, executadas mediante solicitação e autorização formal prévia da ITAIPU.

A medição e o pagamento serão realizados com base nas horas técnicas fixadas para cada tipo de serviço no Catálogo de Serviços Projetizados (Tabela 3).

A contratada não poderá utilizar os profissionais já alocados no Serviço de Suporte Técnico ao Usuário Nível 2 (N2) (Atendimento Regular) para a execução dos Serviços Projetizados (Sob Demanda).

Enquadram-se como Serviços Projetizados (Sob Demanda), as seguintes atividades listadas no Catálogo de Serviços Projetizados a seguir:

Tabela 3: Catálogo de Serviços Projetizados

Categoria	Código	Serviço	Descrição	Tempo máximo de Execução (horas)	Unidade de Medida
Computador	D01	Substituição	Realização da substituição do computador, monitor(es) e periféricos, novo ou usado, incluindo inventário de softwares, backup de dados, retirada do equipamento antigo, instalação do novo, transporte, restauração das informações do usuário, reinstalação de softwares e atualização do sistema de inventário.	2,0	Por equipamento
	D02	Traslado	Traslado do computador, monitor(es) e periféricos entre locais distintos, incluindo desligamento e desmontagem dos equipamentos, transporte até o novo local, reinstalação na nova estação de trabalho, verificação de funcionamento e atualização do sistema de inventário.	1,0	Por equipamento
	D03	Instalação de matriz	Instalação e validação da imagem padrão da ITAIPU no equipamento, incluindo sistema operacional, drivers, configurações e softwares corporativos, de forma a atender aos requisitos de padronização, conformidade e preparo adequado para uso corporativo.	0,5	Por equipamento
Notebook	N01	Substituição	Realização da substituição do notebook, novo ou usado, incluindo transporte, inventário de softwares, backup de dados, retirada do equipamento antigo, instalação do novo, restauração das informações do usuário, reinstalação de softwares e atualização do sistema de inventário.	2,0	Por equipamento
	N02	Instalação de matriz	Instalação e validação da imagem padrão da ITAIPU no equipamento, incluindo sistema operacional, drivers, configurações e softwares corporativos, de forma a atender aos requisitos de padronização, conformidade e preparo adequado para uso corporativo.	0,5	Por equipamento
Workstation	W01	Substituição	Realização da substituição da workstation, monitor(es) e periféricos, nova ou usada, incluindo transporte, inventário de softwares, backup de dados, retirada do equipamento antigo, instalação da nova, restauração das informações do usuário, reinstalação de softwares e atualização do sistema de inventário.	3,0	Por equipamento
	W02	Traslado	Traslado da workstation, monitor(es) e periféricos entre locais distintos, incluindo desligamento e desmontagem dos equipamentos, transporte até o novo local, reinstalação na	1,0	Por equipamento



			nova estação de trabalho, verificação de funcionamento e atualização do sistema de inventário.		
	W03	Instalação de matriz	Instalação e validação da imagem padrão da ITAIPU no equipamento, incluindo sistema operacional, drivers, configurações e softwares corporativos, de forma a atender aos requisitos de padronização, conformidade e preparo adequado para uso corporativo.	0,5	Por equipamento
Monitor	M01	Substituição	Realização da substituição do monitor, novo ou usado, incluindo transporte, retirada do equipamento antigo, instalação do novo, conexão com o computador ou docking station, verificação de funcionamento e atualização do sistema de inventário.	0,5	Por equipamento
Dispositivo Móvel (Smartphone e/ou Tablet)	DM02	Substituição	Realização da substituição do smartphone corporativo, novo ou usado, incluindo transporte, retirada e reinstalação do chip (SIM card), verificação de aplicativos instalados, backup de dados, retirada do aparelho antigo, entrega do novo equipamento, restauração das aplicações e informações do usuário, configuração de contas e conectividade, e atualização do controle de inventário.	1,0	Por equipamento

O Catálogo de Serviços Projetizados apresentado poderá sofrer alterações, mediante avaliação da ITAIPU e em comum acordo com a contratada. Demandas adicionais que atendam às características dos Serviços Projetizados conforme descrito neste item poderão ser incorporadas ao Catálogo de Serviços Projetizados, em comum acordo com a contratada.

### 3.1.3.1.1. Critérios para Classificação de Serviços como Atendimento Regular ou Serviço Projetizado

A prestação dos serviços listados no Catálogo de Serviços Projetizados será considerada parte do atendimento regular da Central de Serviços, desde que não excedam os Limites Diários de Atendimento Regular especificados na Tabela 4.

Os limites diários foram definidos com base em uma jornada útil de 7 (sete) horas por profissional, considerando a alocação de até 3 (três) técnicos para a execução de Serviços Projetizados. Esses parâmetros foram adotados para garantir que a prestação dos serviços não comprometa o atendimento regular da Central de Serviços. Os serviços executados dentro desses limites serão considerados Atendimento Regular.

Com base nesses critérios, apresentam-se a seguir os limites máximos diários por tipo de serviço, válidos para fins de classificação como atendimento regular:

Tabela 4 - Quantitativos máximo para Atendimento Regular

Categoria	Código	Serviço	Limite Diário (unidade)
Computador	D01	Substituição	10
	D02	Traslado	21
	D03	Instalação de matriz	42
Notebook	N01	Substituição	10
	N02	Instalação de matriz	42
Workstation	W01	Substituição	7
	W02	Traslado	21
	W03	Instalação de matriz	42
Monitor	M01	Substituição	42
Dispositivo Móvel (Smartphone e/ou Tablet)	DM02	Substituição	21

### 3.1.3.1.2. Tratamento de Solicitações Excedentes aos Limites Diários de Atendimento Regular

Quando uma solicitação de serviço listado no Catálogo de Serviços Projetizados da Tabela 3 tiver um quantitativo que, para execução em um único dia, exceda o limite diário estabelecido na Tabela 4 para sua classificação como atendimento regular, a parcela excedente será classificada e tratada como Serviço Projetizado. Para esta parcela excedente, será obrigatória a emissão de Ordem de Serviço Projetizado (OSP) pela ITAIPU, e o serviço será faturado com base nas horas técnicas definidas no Catálogo de Serviços Projetizados da Tabela 3, aplicadas apenas à quantidade excedente.

Solicitações que demandem a critério da ITAIPU, execução com urgência ou prazos reduzidos, serão classificadas como Serviços Projetizados, devendo ser executadas mediante emissão de Ordem de Serviço Projetizado (OSP) pela ITAIPU e medidas com base em hora técnica, conforme os parâmetros estabelecidos no Catálogo de Serviços Projetizados da Tabela 3.

Para fins de formação de preço, foi utilizado o histórico de execução dos Serviços Projetizados realizados no período de novembro de 2023 a fevereiro de 2025, totalizando 16 meses.

A seguir, é apresentada a quantidade total de horas técnicas registradas para cada tipo de Serviço Projetizado executado neste período:

Tabela 5 - Horas Utilizadas em Serviços Projetizados no Período de Referência (nov/2023 a fev/2025)

Serviço	Horas Utilizadas
Substituição de Computador	1366 h
Traslado de Computador	193 h
Substituição de Notebook	160 h
Substituição de Workstation	120 h
Substituição de Monitor	56,5 h
Substituição de Aparelhos Móveis	328 h
Outros Serviços*	563 h
<b>TOTAL</b>	<b>2.786,5</b>

\* Consideram-se “Outros Serviços” as atividades sob demanda efetivamente executadas durante o período analisado (nov/2023 a fev/2025), mas que não constam formalmente no Catálogo de Serviços Projetizados, como testes de equipamentos, atendimentos emergenciais, instalação de suportes, ativação de MDM, entre outros.

A CONTRATADA deverá apresentar o valor unitário da hora técnica na proposta de preços, contemplando todos os custos diretos e indiretos incidentes sobre a execução dos serviços, o qual será utilizado para o faturamento dos Serviços Projetizados (Sob Demanda).

O pagamento referente aos Serviços Projetizados será realizado com base no quantitativo de horas técnicas executadas e validadas no período de medição, conforme aprovação da ITAIPU. A quantidade de horas será aquela previamente definida no Catálogo de Serviços Projetizados, independentemente da quantidade de profissionais alocados ou do tempo efetivamente despendido na execução.

Ainda que os serviços sejam realizados em prazo inferior ao tempo técnico previsto, a medição será efetuada com base no tempo padrão por unidade estabelecido no Catálogo de Serviços Projetizados. Dessa forma, serão consideradas para fins de pagamento as horas técnicas resultantes do produto entre o número de unidades executadas e o tempo técnico fixado para cada tipo de serviço.

Ressalta-se que para os Serviços Projetizados (Sob Demanda) não há garantia de demanda mínima ou de faturamento, sendo os serviços remunerados exclusivamente quando formalmente solicitados, executados e validados pela ITAIPU.

### 3.1.3.1.3. Faturamento dos Serviços Projetizados (sob demanda)

- a) Os Serviços Projetizados (sob demanda) serão demandados através de OSP (Ordem de Serviço Projetizado) aprovadas e mensuradas em quantidade de horas, com limite de até 2.250 horas/ano, sem garantia de faturamento.
- b) Para aprovação da atividade a OSP 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 Projetizado (OSP) solicitada pela ITAIPU, a CONTRATADA deverá formalizar a resposta, conforme os cenários abaixo:**

- a) Para Serviços Constantes no Catálogo de Serviços Projetizados:

A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de até 4 (quatro) horas úteis, uma proposta de execução contendo:

- I. O código e a descrição do serviço conforme o Catálogo;
- II. A quantidade de unidades a serem executadas;
- III. O tempo técnico padrão por unidade, conforme o Catálogo de Serviços Projetizados da Tabela 3;
- IV. O total de horas técnicas calculadas (quantidade de unidades x tempo técnico padrão).

- b) Para Serviços NÃO Constantes no Catálogo de Serviços Projetizados:

A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de até 8 (oito) horas úteis, uma Proposta Técnica e de Esforço contendo:

- I. O detalhamento do escopo e do objetivo do serviço a ser executado;
- II. Uma estimativa fundamentada do total de horas técnicas necessárias, incluindo uma breve justificativa e o detalhamento das principais etapas que compõem o serviço;
- III. O prazo previsto para a conclusão do atendimento.

A proposta de execução dos serviços não catalogados (Alínea b) deverá ser submetida à análise e aprovação formal da ITAIPU.

## 3.2. Atribuições por Perfil Profissional

### 3.2.1. Técnico de Suporte Nível 1 (PP-TS-N1):

O Técnico de Suporte Nível 1 (PP-TS-N1) atua como o ponto primário de contato dos usuários com a área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sendo responsável por recepcionar, registrar, classificar, priorizar e realizar o diagnóstico inicial de todas as demandas, buscando a resolução de incidentes e o atendimento de requisições de serviço no primeiro contato, em estrita conformidade com os padrões, processos e diretrizes estabelecidas pela ITAIPU. Suas atribuições detalhadas incluem:

- a) Atuar como Ponto Único de Contato (PUDC) entre os usuários e as equipes de TIC, assegurando um acolhimento eficaz e o correto direcionamento das demandas.
- b) Aplicar rigorosamente os protocolos de saudação, atendimento e comunicação definidos pela ITAIPU, garantindo um relacionamento profissional, cortês e uniforme com todos os usuários.

- c) Receber e registrar, de forma precisa e completa na ferramenta de ITSM da ITAIPU, todos os chamados (incidentes, requisições de serviço, consultas etc.) originados por correio eletrônico, portal de autoatendimento, chatbot, ou quaisquer outros canais oficiais.
- d) Realizar a classificação inicial (ex: incidente, requisição de serviço) e a categorização detalhada dos chamados, conforme o catálogo de serviços e as diretrizes da ITAIPU.
- e) Efetuar a priorização inicial dos chamados com base no impacto e na urgência reportados e/ou identificados, em consonância com as matrizes de priorização vigentes.
- f) Coletar e registrar, de forma clara e estruturada, todas as informações relevantes junto ao usuário para subsidiar o diagnóstico e a resolução do chamado, tais como: origem da solicitação, objeto, problema, localização, sintomas, diagnósticos preliminares, pessoas envolvidas, afetados (pessoas, itens de configuração, ativos, sistemas, softwares, entre outros), testes realizados e demais informações consideradas pertinentes para o tratamento eficaz da demanda.
- g) Manter os registros dos chamados na ferramenta de ITSM continuamente atualizados ao longo de todo o seu ciclo de vida, assegurando a integridade, a rastreabilidade e a completude das informações.
- h) Identificar e vincular chamados relacionados (ex: incidentes múltiplos decorrentes de uma mesma causa raiz, chamados associados a problemas ou mudanças conhecidas), conforme os procedimentos operacionais.
- i) Prestar suporte técnico remoto aos usuários, mediante autorização, com o objetivo de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, solucionando incidentes e atendendo requisições de serviço no primeiro contato (First Contact Resolution - FCR).
- j) Conduzir o diagnóstico inicial de incidentes, aplicando técnicas padronizadas de *troubleshooting* e utilizar as ferramentas de suporte disponibilizadas.
- k) Executar procedimentos básicos de configuração e aplicar soluções conhecidas para falhas de hardware e software em estações de trabalho, dispositivos móveis e periféricos, com base em scripts, documentação técnica e artigos da Base de Conhecimento.
- l) Orientar os usuários sobre as normas, políticas e procedimentos internos da ITAIPU relacionados à utilização dos serviços e recursos de Tecnologia da Informação.
- m) Orientar os usuários sobre a utilização correta e eficaz dos serviços e recursos de TIC disponibilizados pela ITAIPU, incluindo sistemas corporativos, aplicativos homologados e softwares básicos.
- n) Esclarecer dúvidas dos usuários relacionadas à configuração e uso de sistemas operacionais, equipamentos, navegadores de internet, clientes de e-mail e outros softwares de produtividade aprovados.
- o) Realizar a instalação, atualização, configuração e remoção de softwares previamente homologados e constantes no catálogo de softwares autorizados pela ITAIPU, seguindo rigorosamente os procedimentos operacionais e de segurança estabelecidos.
- p) Aplicar soluções de contorno (workarounds) documentadas e aprovadas para incidentes, visando o reestabelecimento ágil do serviço ao usuário, registrando sua aplicação e, caso identifique uma nova solução de contorno eficaz, submetê-la à aprovação da supervisão ou da equipe de Gestão do Conhecimento.
- q) Encaminhar (escalonar) de forma ágil e precisa os chamados que não puderem ser resolvidos no primeiro nível para as equipes de suporte especializado (Nível 2, Nível 3 ou fornecedores externos), fornecendo um registro completo e detalhado de todas as informações coletadas, diagnósticos realizados e ações tentadas.

- r) Reportar imediatamente à supervisão e/ou outras instâncias designadas as situações críticas, incidentes de alto impacto ou eventos que possam comprometer significativamente os usuários ou os serviços de TI.
- s) Assegurar a transição eficiente de informações sobre chamados pendentes ou em andamento entre os diferentes turnos de atendimento da Central de Serviços, garantindo a continuidade do suporte.
- t) Manter o acompanhamento (ownership) dos chamados escalados, buscando atualizações das equipes solucionadoras e assegurando que o usuário seja mantido informado sobre o progresso e a previsão de solução.
- u) Comunicar-se proativamente com os usuários sobre o status de seus chamados, especialmente em casos de atrasos, reclassificações ou necessidade de informações adicionais, utilizando os canais de comunicação oficiais.
- v) Realizar contatos com os usuários para fornecer informações complementares, esclarecer dúvidas, obter detalhes adicionais para a solução do chamado ou confirmar a resolução e satisfação, ajustando demandas mal detalhadas em colaboração com as demais equipes, se necessário.
- w) Disseminar aos usuários, conforme orientação e procedimentos da ITAIPU, informações sobre mudanças planejadas, manutenções programadas e indisponibilidades ou degradações de desempenho em serviços de TI.
- x) Garantir o retorno ao usuário em caso de interrupção abrupta do atendimento, buscando a retomada do contato e informando a supervisão sobre a ocorrência.
- y) Consultar e utilizar sistematicamente a Base de Conhecimento e a FAQ para agilizar a resolução de chamados e garantir a aplicação de soluções padronizadas e eficazes.
- z) Contribuir ativamente para a manutenção e o enriquecimento da Base de Conhecimento e da FAQ, documentando novas soluções, atualizando artigos existentes e propondo a criação de novos conteúdos de conhecimento.
- aa) Identificar e reportar falhas nos serviços de TI, degradação de desempenho e oportunidades de melhoria nos roteiros de atendimento, scripts, procedimentos operacionais e na Base de Conhecimento.
- bb) Participar de treinamentos e atividades de transferência de conhecimento.
- cc) Colaborar na elaboração e atualização de scripts e procedimentos técnicos de atendimento.
- dd) Executar todas as atividades de atendimento em estrita conformidade com os padrões de qualidade, processos e procedimentos definidos pela ITAIPU e pela CONTRATADA.
- ee) Identificar e registrar eventuais não conformidades na configuração padrão dos equipamentos dos usuários, escalonando para a equipe responsável ou, se explicitamente documentado e aprovado, aplicar correções básicas através de scripts.
- ff) Assegurar o correto encerramento dos chamados resolvidos no primeiro nível, confirmando a efetiva solução junto ao usuário (conforme processo definido) e garantindo que a solução e os passos para resolução estejam adequadamente documentados.
- gg) Apoiar a monitoria da percepção e satisfação dos usuários, inclusive na condução de pesquisas de satisfação, conforme diretrizes da ITAIPU.
- hh) Registrar e encaminhar reclamações, sugestões e elogios recebidos, conforme procedimento estabelecido.

- ii) Empenhar-se no cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANSs) para o atendimento e resolução dos chamados.
- jj) Garantir que chamados sem solução dentro do prazo sejam devidamente monitorados, escalonados e comunicados.
- kk) Executar serviços correlatos ao atendimento de usuários, desde que alinhados com as diretrizes e o escopo contratual.

### 3.2.2. Técnico de Suporte Nível 2 (PP-TS-N2)

- a) O Técnico de Suporte Nível 2 (PP-TS-N2) é responsável pela investigação aprofundada, diagnóstico e resolução de incidentes e requisições escalados pelo Nível 1 ou que exijam conhecimento técnico especializado e/ou intervenção presencial. Atua também no atendimento a requisições de serviço, na execução de atividades de manutenção e suporte técnico especializado, e na contribuição para a base de conhecimento com soluções mais elaboradas. Suas atribuições detalhadas incluem:
- b) Realizar o diagnóstico avançado e a solução de incidentes e problemas técnicos relacionados ao uso de hardware (estações de trabalho, notebooks, workstations, impressoras, scanners, plotters, projetores, câmeras, dispositivos móveis, terminais VoIP, equipamentos de videoconferência e periféricos) e software (sistemas operacionais, aplicativos de escritório, sistemas corporativos, softwares específicos).
- c) Investigar e resolver incidentes complexos escalados pelo Nível 1, aplicando conhecimentos técnicos aprofundados, utilizando ferramentas de diagnóstico avançadas e realizando atendimento presencial quando necessário.
- d) Colaborar ativamente com o processo de Gerenciamento de Problemas, fornecendo informações detalhadas para a investigação de causas raiz, identificando tendências de incidentes e implementando soluções de problemas ou soluções de contorno permanentes aprovadas.
- e) Desenvolver, documentar e aplicar soluções técnicas para falhas e erros complexos, assegurando a restauração do serviço e a prevenção de recorrências.
- f) Executar intervenções técnicas, prioritariamente presenciais quando a natureza da demanda exigir, em todo o parque de equipamentos de TIC da ITAIPU, para efetuar diagnósticos, configurações avançadas, instalações, atualizações, substituições e remoções de componentes de hardware e soluções de software, em estrita conformidade com os padrões, procedimentos e políticas de segurança da ITAIPU.
- g) Prestar suporte técnico especializado para a infraestrutura de telefonia IP e comunicações unificadas da ITAIPU, abrangendo instalação, manutenção, configuração avançada e resolução de incidentes em terminais VoIP, softwares de comunicação e periféricos relacionados.
- h) Prover suporte local especializado (2º Nível) aos usuários de equipamentos de videoconferência, incluindo a configuração de salas, o diagnóstico de falhas, o fornecimento de orientações técnicas avançadas e o apoio durante sessões, quando solicitado.
- i) Realizar inspeções técnicas preventivas em salas de videoconferência e outros ambientes críticos, conforme cronograma ou solicitação, para verificar a conformidade e o pleno funcionamento dos equipamentos.
- j) Acompanhar reuniões solicitadas pelos usuários ou por outras áreas da ITAIPU, para prestar apoio técnico e orientações.

- k) Executar rotinas de manutenção preventiva em hardware e software de estações de trabalho e periféricos, conforme planos de manutenção e checklists técnicos definidos pela ITAIPU.
- l) Realizar a instalação e configuração da imagem padrão (matriz básica) da ITAIPU em novos equipamentos e em processos de atualização tecnológica, incluindo customizações específicas aprovadas.
- m) Efetuar procedimentos de backup e restauração de dados de usuários em estações de trabalho e dispositivos móveis, em conformidade com as políticas e ferramentas de backup da ITAIPU, garantindo a integridade e disponibilidade dos dados.
- n) Executar os procedimentos técnicos estabelecidos para a substituição de equipamentos de informática, incluindo a preparação e configuração de novos ativos e o tratamento adequado dos equipamentos substituídos (limpeza de dados, preparação para descarte ou realocação).
- o) Prestar apoio técnico nas atividades de recepção e preparação de novos equipamentos de TIC, incluindo testes funcionais, instalação de imagem, customizações e auxílio no registro e atualização de inventário.
- p) Assegurar a atualização precisa e tempestiva das informações dos Itens de Configuração (ICs) impactados por suas intervenções (instalações, substituições, movimentações etc.) no Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC/CMDB) da ITAIPU, conforme os processos de Gerenciamento de Ativos de Serviço e Configuração.
- q) Atender e solucionar requisições de serviço que exijam conhecimento técnico especializado ou intervenção presencial, escaladas pelo Nível 1 ou atribuídas diretamente.
- r) Realizar o traslado físico de equipamentos de informática em decorrência de mudanças de layout ou movimentações de pessoal, incluindo o planejamento da atividade, desligamento seguro, transporte, reinstalação e testes de funcionalidade no novo local.
- s) Participar da execução de atividades técnicas que suportem o processo de Gerenciamento de Mudanças da ITAIPU, como a implementação de mudanças padrão aprovadas ou o apoio técnico na execução de mudanças mais complexas, sempre seguindo os planos e aprovações formais.
- t) Prestar suporte técnico na customização e preparação de ambientes e equipamentos de informática para treinamentos, workshops ou eventos especiais, conforme demandas específicas.
- u) Utilizar e contribuir ativamente para a Base de Conhecimento, documentando soluções para incidentes complexos, detalhando procedimentos técnicos de diagnóstico e resolução, e propondo a criação ou atualização de artigos técnicos.
- v) Participar de programas de treinamento e transferência de conhecimento, tanto para se manter atualizado quanto para compartilhar expertise com outros membros da equipe de suporte e, quando pertinente, com técnicos da ITAIPU.
- w) Analisar a classificação e categorização de chamados técnicos complexos, propondo ajustes ou novas categorias à equipe de Gestão da Central de Serviços, visando aprimorar a precisão dos registros e a identificação de tendências.
- x) Manter comunicação técnica clara e eficaz com os usuários e com outros níveis de suporte sobre o diagnóstico, as ações realizadas e o progresso na resolução de chamados complexos.
- y) Escalonar para o Nível 3 de suporte (equipes especializadas da ITAIPU ou fornecedores externos) os incidentes e problemas que excedam a capacidade técnica ou as alçadas de resolução do Nível 2, fornecendo um relatório técnico detalhado da investigação, diagnósticos e tentativas de solução.



- z) Fornecer orientação técnica e suporte consultivo aos usuários e ao Nível 1 sobre questões mais complexas relacionadas a processos, produtos e serviços de TIC.

### 3.2.3. Analista de Gestão do Conhecimento (PP-AGC)

O Analista de Gestão do Conhecimento (PP-AGC) é o profissional central para o ciclo de vida do conhecimento dentro da Central de Serviços. Sua principal responsabilidade é garantir que as informações e o conhecimento necessários para o suporte eficiente aos usuários de TIC sejam devidamente capturados, estruturados, mantidos, compartilhados e utilizados, promovendo a agilidade, a consistência e a qualidade no atendimento. Suas atribuições detalhadas incluem:

- a) Desenvolver, implementar e manter a estratégia de gestão do conhecimento para a Central de Serviços, em alinhamento com as diretrizes da ITAIPU e as melhores práticas de mercado.
- b) Definir e manter a arquitetura, estrutura, taxonomia e padrões para a Base de Conhecimento, assegurando sua organização lógica, facilidade de busca e usabilidade para os diferentes públicos (Técnico de Suporte Nível 1, Técnico de Suporte Nível 2, usuários finais etc.).
- c) Criar, redigir, revisar e publicar novos artigos de conhecimento, procedimentos técnicos, soluções para incidentes e problemas, FAQs (Perguntas Frequentes) e guias de troubleshooting, utilizando uma linguagem clara, precisa e padronizada.
- d) Colaborar ativamente com os as equipes de Nível 1, Nível 2, Supervisão e Gestão da Central de Serviços para identificar, capturar e documentar conhecimentos tácitos e explícitos, transformando-os em ativos de conhecimento reutilizáveis.
- e) Garantir que todo o conhecimento documentado seja tecnicamente preciso, completo, relevante e apresentado de forma compreensível para o público-alvo.
- f) Estabelecer e aplicar processos de revisão e aprovação para novos artigos de conhecimento antes de sua publicação, envolvendo especialistas técnicos e a supervisão quando necessário.
- g) Alimentar continuamente e manter atualizadas todas as informações na ferramenta de gestão de conhecimento e na Base de Conhecimento da Central de Serviços.
- h) Realizar revisões periódicas e sistemáticas do conteúdo existente na Base de Conhecimento para garantir sua validade, precisão e relevância, atualizando ou arquivando artigos obsoletos ou incorretos.
- i) Monitorar o feedback dos usuários e das equipes de atendimento sobre os artigos de conhecimento, utilizando essas informações para realizar melhorias e correções.
- j) Assegurar que as soluções para novos incidentes resolvidos, problemas solucionados e procedimentos atualizados sejam prontamente incorporados à Base de Conhecimento.
- k) Promover ativamente o uso da Base de Conhecimento pelas equipes de Nível 1 e Nível 2 como principal fonte de consulta para a resolução de chamados, visando aumentar a taxa de resolução no primeiro contato (FCR) e a eficiência do atendimento.
- l) Desenvolver e implementar iniciativas para incentivar a cultura de compartilhamento de conhecimento entre todos os membros da equipe da Central de Serviços.
- m) Facilitar sessões de transferência de conhecimento, workshops e treinamentos técnicos para as equipes de atendimento sobre novos serviços, tecnologias, procedimentos ou soluções importantes documentadas na Base de Conhecimento.



- n) Apoiar os usuários finais na utilização de portais de autoatendimento e FAQs, garantindo que o conhecimento relevante esteja acessível e compreensível para eles.
- o) Analisar os processos de atendimento da Central de Serviços sob a ótica da gestão do conhecimento, identificando oportunidades para otimizar fluxos de trabalho, padronizar procedimentos e melhorar a eficiência através da aplicação do conhecimento.
- p) Colaborar na definição e manutenção de padrões para a documentação de chamados, assegurando que as informações registradas sejam suficientes para retroalimentar a Base de Conhecimento e facilitar análises futuras.
- q) Apoiar na criação e revisão de scripts de atendimento e checklists de diagnóstico, baseando-se no conhecimento consolidado e nas melhores práticas.
- r) Definir e monitorar indicadores de desempenho (KPIs) para o processo de gestão do conhecimento, como taxa de utilização da Base de Conhecimento, índice de resolução de chamados com auxílio da Base de Conhecimento, qualidade e atualidade dos artigos, e satisfação dos usuários com o conhecimento disponibilizado.
- s) Analisar os indicadores e relatórios de gestão do conhecimento para identificar tendências, pontos de falha e oportunidades de melhoria no processo e na qualidade da informação.
- t) Implementar ações corretivas e preventivas para tratar desvios ou lacunas identificadas na gestão do conhecimento.
- u) Conduzir avaliações periódicas da eficácia geral da estratégia e do processo de gestão do conhecimento, propondo ajustes e evoluções.
- v) Atuar como ponto focal para todas as questões relacionadas à Base de Conhecimento e à gestão do conhecimento dentro da Central de Serviços.
- w) Colaborar estreitamente com a Gestão da Central de Serviços para garantir que as iniciativas de conhecimento estejam alinhadas com os objetivos de qualidade e contribuam para a melhoria da satisfação do usuário.
- x) Prestar suporte às equipes de atendimento no uso eficaz da ferramenta de gestão de conhecimento e na aplicação dos processos de criação e consulta de artigos.
- y) Executar demais atividades correlatas à função de Gestão do Conhecimento, conforme as melhores práticas da biblioteca ITIL e as necessidades da Central de Serviços da ITAIPU.

#### 3.2.4. Gerente da Central de Serviços (PP-GCS)

O Gerente da Central de Serviços (PP-GCS) é o líder estratégico e operacional da Central de Serviços, responsável por planejar, dirigir, controlar e avaliar todas as atividades e recursos envolvidos na prestação dos serviços de suporte técnico e atendimento aos usuários da ITAIPU. Seu principal objetivo é assegurar a entrega de serviços de alta qualidade, o cumprimento rigoroso dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), a otimização contínua dos processos, a satisfação dos usuários e o alinhamento com as diretrizes e objetivos estratégicos da ITAIPU.

Dentre suas atribuições estão:

- a) Liderar, motivar e gerenciar todas as equipes da Central de Serviços (Nível 1, Nível 2, Gestão do Conhecimento e Supervisores), cultivando um ambiente de trabalho colaborativo e focado em resultados.

- b) Planejar escalas, turnos e alocação de pessoal para garantir a cobertura adequada e maximizar a produtividade e eficiência.
- c) Identificar necessidades de capacitação, promovendo o desenvolvimento técnico e comportamental das equipes.
- d) Realizar avaliações de desempenho, fornecendo *feedback* construtivo e implementando planos de desenvolvimento, incluindo *feedback* individualizado com base em monitorias e auditorias de qualidade.
- e) Gerenciar conflitos, questões disciplinares e promover o bem-estar e retenção de talentos.
- f) Assegurar que os colaboradores cumpram as normas internas, políticas de segurança, códigos de conduta e diretrizes da ITAIPU, comunicando e apoiando a adoção de mudanças em processos ou padrões de qualidade.
- g) Supervisionar e garantir a eficácia das operações diárias, assegurando que todos os chamados (incidentes, requisições etc.) sejam registrados, classificados, priorizados, diagnosticados, escalonados e resolvidos conforme os processos e prazos estabelecidos.
- h) Assegurar a correta utilização das ferramentas de ITSM e outras tecnologias de suporte, buscando sua otimização e propondo melhorias.
- i) Gerenciar situações de crise e incidentes de maior impacto (*Major Incidents*), coordenando as equipes, a comunicação com *stakeholders* e acionando planos de contingência.
- j) Gerenciar e controlar o consumo do saldo de horas técnicas contratadas para Serviços Projetizados (Sob Demanda), reportando o volume, saldo e projeções de utilização à ITAIPU.
- k) Elaborar e manter atualizado o plano de comunicação da Central de Serviços, com contatos para acionamento de equipes técnicas e gestão em caso de escalonamentos e incidentes críticos.
- l) Atuar como ponto de contato e facilitador na comunicação entre usuários e áreas especializadas de TI da ITAIPU em casos de problemas na infraestrutura que impactem os serviços, monitorando a resolução e comunicando os usuários afetados.
- m) Planejar, acompanhar e controlar a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários.
- n) Monitorar continuamente a qualidade dos atendimentos (Nível 1 e Nível 2) por meio de métricas, KPIs e ferramentas de monitoria, realizando auditorias periódicas nos registros de chamados na ferramenta de ITSM (avaliando precisão, classificação, diagnóstico, solução, documentação e cumprimento de procedimentos).
- o) Promover a aderência das equipes aos *scripts* de atendimento, fluxos de trabalho e processos operacionais definidos.
- p) Zelar pelo rigoroso cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), monitorando indicadores de desempenho, identificando desvios, tendências e aplicando ações corretivas e preventivas.
- q) Monitorar a qualidade dos registros de chamados, a precisão das informações na ferramenta de ITSM e a clareza da comunicação com os usuários.
- r) Avaliar a qualidade e eficácia da Base de Conhecimento, incluindo taxa de utilização e impacto na resolução de chamados.
- s) Coletar, consolidar e analisar dados de desempenho da Central de Serviços (volume de chamados, tempos de atendimento e resolução, FCR, reabertura de chamados e outros indicadores).

- t) Identificar padrões, tendências e causas raiz de problemas de qualidade, incidentes recorrentes e não conformidades nos processos de atendimento.
- u) Analisar resultados de pesquisas de satisfação dos usuários, identificando pontos fortes e fracos, além de mapear e classificar causas de insatisfação.
- v) Receber, registrar, analisar e tratar reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios, coordenando a investigação e garantindo respostas adequadas e ações corretivas/preventivas.
- w) Identificar oportunidades de melhoria em processos, fluxos de trabalho, ferramentas e *scripts* de atendimento, com base em análises de qualidade, *feedback* dos usuários e melhores práticas (ITIL).
- x) Propor, planejar e apoiar a implementação de planos de ação para corrigir não conformidades, mitigar riscos à qualidade e otimizar a eficiência dos serviços.
- y) Acompanhar e monitorar a eficácia das ações de melhoria implementadas, avaliando seu impacto nos indicadores de qualidade e na satisfação dos usuários.
- z) Promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua em todas as equipes da Central de Serviços.
- aa) Colaborar com as equipes de Nível 1, Nível 2, Supervisão e Gestão do Conhecimento na revisão e otimização de procedimentos operacionais e documentação técnica, e para assegurar que a Base de Conhecimento reflita as melhores práticas e soluções eficazes.
- bb) Verificar a conformidade das atividades da Central de Serviços com as políticas, normas e padrões estabelecidos pela ITAIPU.
- cc) Apoiar na definição e documentação de padrões de qualidade para os diferentes canais de atendimento e tipos de interação com o usuário, e auxiliar na preparação para auditorias internas ou externas relacionadas à qualidade dos serviços de TI.
- dd) Promover a eficiência da Central de Serviços, buscando a otimização de processos, redução da necessidade de intervenção técnica (autoatendimento e Base de Conhecimento de qualidade), diminuição do tempo de entrega e automação de atividades rotineiras.
- ee) Preparar e apresentar relatórios gerenciais periódicos (mensais ou sob demanda) para a ITAIPU, detalhando o desempenho dos serviços, NMS, volume de chamados, satisfação do usuário, capacidade e melhorias implementadas.
- ff) Participar ativamente das reuniões com representantes e fiscais da ITAIPU para apresentação de resultados, medição de serviços e avaliação de desempenho.
- gg) Atuar como o principal ponto de contato da CONTRATADA para assuntos gerenciais e estratégicos da Central de Serviços perante a ITAIPU.
- hh) Manter um relacionamento profissional e colaborativo com os gestores, fiscais do contrato e representantes das áreas de negócio da ITAIPU, buscando entender suas necessidades e expectativas.
- ii) Promover a colaboração eficaz entre a equipe da Central de Serviços e outras equipes de prestação de serviços da ITAIPU ou de terceiros.
- jj) Assegurar que as determinações, orientações e políticas da ITAIPU sejam comunicadas, compreendidas e acatadas pelas equipes.
- kk) Relacionar-se com fornecedores externos de suporte, coordenando a abertura e acompanhamento de chamados técnicos e monitorando prazos e qualidade das soluções.
- ll) Reportar à ITAIPU o descumprimento de prazos ou problemas de fornecedores externos que impactem os usuários.

- mm) Interagir continuamente com Supervisores de Atendimento e a gestão para alinhar iniciativas de qualidade com objetivos operacionais e estratégicos.
- nn) Participar de reuniões de equipe e com a Itaipu para discutir resultados de qualidade, desafios e planos de ação.

### 3.2.5. Supervisor de Atendimento (PP-SA)

O Supervisor de Atendimento (PP-SA) é responsável pela liderança direta, supervisão e coordenação das atividades operacionais das equipes de Suporte Técnico Nível 1 e Nível 2 da Torre 1. Seu foco principal é assegurar a eficiência, a qualidade do atendimento, o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e a satisfação dos usuários, além de atuar como ponto de escalonamento e suporte para as equipes. Suas atribuições incluem:

- a) Supervisionar diretamente as atividades diárias dos Técnicos de Suporte Nível 1 e Nível 2, orientando-os na execução de suas tarefas e na aplicação dos procedimentos.
- b) Promover um ambiente de trabalho positivo, colaborativo e focado no desempenho e na qualidade do atendimento.
- c) Controlar e planejar as ações operacionais das equipes de suporte técnico N1 e N2, incluindo a distribuição de chamados, o gerenciamento de filas (backlog) e o balanceamento de carga de trabalho entre os técnicos.
- d) Atuar como primeiro ponto de referência e suporte técnico e processual para os Técnico de Suporte Nível 1 e Nível 2 em casos de dúvidas, dificuldades ou necessidade de orientação.
- e) Monitorar a assiduidade, pontualidade e postura profissional dos membros da equipe, reportando desvios ao Gerente da Central de Serviços.
- f) Assegurar a execução das atividades de atendimento em conformidade com os processos, fluxos de trabalho e padrões de qualidade estabelecidos pela ITAIPU.
- g) Monitorar em tempo real o volume de chamados, os tempos de espera, os tempos de atendimento e resolução, e outros indicadores operacionais, tomando ações imediatas para corrigir desvios e otimizar o fluxo de atendimento.
- h) Garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para os chamados tratados pelas equipes N1 e N2.
- i) Atuar como ponto de escalonamento para chamados urgentes, críticos ou que estejam em risco de descumprir o SLA, coordenando as ações necessárias para sua rápida resolução ou encaminhamento.
- j) Gerenciar o fluxo de escalonamento de chamados do N1 para o N2 e do N2 para o N3 ou outras equipes, garantindo a correta transferência de informações e a continuidade do atendimento.
- k) Realizar análises qualitativas dos atendimentos encerrados, verificando a adequação da solução aplicada, a correta utilização e vinculação de artigos da Base de Conhecimento e a satisfação do usuário.
- l) Contatar usuários em casos de insatisfação identificada com os serviços executados, buscando entender a causa e propor soluções ou encaminhamentos.
- m) Fornecer feedback regular e construtivo aos técnicos sobre seu desempenho individual, qualidade do atendimento e aderência aos processos, em coordenação com o Gerente da Central de Serviços.

- n) Identificar necessidades de treinamento técnico ou comportamental para os membros da equipe e reportá-las ao Gerente da Central de Serviços.
- o) Incentivar e monitorar o uso efetivo da Base de Conhecimento pelas equipes N1 e N2.
- p) Facilitar a contribuição das equipes para a Base de Conhecimento, identificando e encaminhando novas soluções, procedimentos ou informações relevantes para documentação pelo Analista de Gestão do Conhecimento.
- q) Identificar oportunidades de aprimoramento nos processos, fluxos de trabalho, scripts de atendimento e ferramentas utilizadas pelas equipes N1 e N2.
- r) Sugerir e apoiar a implementação de ações para otimizar processos, reduzir o volume de chamados recorrentes e elevar a eficiência e a qualidade do atendimento.
- s) Colaborar com o Gerente da Central de Serviços e Analista de Gestão do Conhecimento para alinhar as operações com as estratégias de qualidade e conhecimento.
- t) Fornecer informações operacionais sobre o desempenho das equipes N1 e N2 e o status dos atendimentos para o Gerente da Central de Serviços, subsidiando a tomada de decisões estratégicas.
- u) Auxiliar na elaboração de relatórios de desempenho operacional das equipes sob sua supervisão.
- v) Participar de reuniões de equipe, de gestão e com a ITAIPU, quando solicitado, para discutir o desempenho operacional e as iniciativas de melhoria.
- w) Garantir a correta aplicação das políticas e diretrizes da ITAIPU e da CONTRATADA no âmbito das equipes de atendimento.

### 3.2.6. Técnico de Suporte Nível 2 - Sob Demanda (Torre 3) (PP-TS-N2)

O Técnico de Suporte Nível 2 - Sob Demanda (Torre 3) é um profissional especializado, responsável por executar serviços técnicos específicos que incluem as atividades relacionadas aos Serviços Projetizados (Sob Demanda).

A atuação deste profissional é formalizada por Ordens de Serviço Projetizado (OSP) sempre conforme escopo, prazo e qualidade definidos.

O escopo de atuação deste profissional engloba todas as atribuições técnicas do Técnico de Suporte Nível 2 (detalhadas na Seção 4.2.2), acrescido das responsabilidades específicas de atuação dos serviços sob demanda, conforme descrito a seguir:

#### 3.2.6.1. Serviços Projetizados

- a) Executar as atividades técnicas detalhadas no Catálogo de Serviços Projetizados (Tabela 3) da ITAIPU, mediante recebimento e em conformidade com as Ordens de Serviço Projetizado (OSP) aprovadas.
- b) Realizar a instalação, configuração, substituição e movimentação (traslado) de equipamentos de microinformática (computadores, notebooks, workstations, monitores, dispositivos móveis) e periféricos, seguindo os procedimentos e padrões da ITAIPU.
- c) Efetuar a instalação e validação da imagem padrão (matriz) da ITAIPU em equipamentos, incluindo sistema operacional, drivers, configurações e softwares corporativos.
- d) Conduzir testes funcionais e de conformidade em equipamentos de informática, tanto novos quanto após intervenções técnicas.

- e) Executar procedimentos operacionais relacionados à implementação de novas tecnologias ou a mudanças na forma de utilização dos recursos de TIC pelos usuários, conforme orientação e escopo definido nos projetos.
- f) Prestar apoio técnico especializado a eventos, reuniões e videoconferências nos escritórios da ITAIPU, incluindo o planejamento, transporte, instalação, configuração, monitoramento e desmontagem de equipamentos de TIC (audiovisual, computadores, conectividade) durante o período do evento.
- g) Realizar o backup e a restauração de dados de usuários, conforme necessário, durante a execução de serviços projetizados como substituições ou instalações de equipamentos.
- h) Documentar todas as etapas e resultados das atividades executadas no âmbito dos Serviços Projetizados, conforme exigido na OSP ou nos procedimentos da ITAIPU.
- i) Assegurar a atualização precisa das informações de inventário e, quando aplicável, do Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC/CMDB) da ITAIPU após a conclusão de cada Serviço Projetizado que envolva alteração de ativos.

## 4. Ambiente Operacional e Logística

### 4.1. Disponibilidade dos Serviços

O horário de trabalho da Usina Hidrelétrica de ITAIPU é das 07:00hs às 17:00hs. 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 comunicadas com antecedência pela ITAIPU. Os turnos e jornadas definidos nesta Especificação Técnica deverão considerar essa flexibilidade.

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.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão estar disponíveis conforme requisitos especificados na tabela abaixo:

Tabela 6 - Disponibilidade dos Serviços

Serviço	Disponibilidade
Serviço de suporte técnico Nível 1 (N1)	Segunda a sexta-feira, das 07:00hs às 00:00hs
	Sábado, domingos e feriados, das 07:00hs às 19:00hs
Serviço de suporte técnico Nível 2 (N2)	Segunda a sexta-feira, das 07:00hs às 17:00hs
Serviço de suporte técnico Nível 2 (N2) - Centro Executivo	Segunda a sexta-feira, das 08:00hs às 17:30hs
Serviços Projetizados (Sob Demanda)	Segunda a sexta-feira, das 07:00hs às 17:00hs
Gestão do Conhecimento	Segunda a sexta-feira, das 07:00hs às 17:00hs
Gestão da Central de Serviços	Segunda a sexta-feira, das 07:00hs às 17:00hs
Supervisão de Atendimento (Torre 1)	Segunda a sexta-feira, das 07:00hs às 17:00hs

### 4.2. Modalidade de Execução dos Serviços e Alocação

A prestação dos serviços será realizada nas modalidades presencial ou remota, conforme a natureza do atendimento, o tipo de serviço, o perfil profissional e os critérios operacionais definidos pela ITAIPU.

Para fins desta Especificação Técnica, consideram-se:

- Atendimento remoto: aquele realizado por meio de recursos tecnológicos, sem deslocamento físico até o local do usuário, podendo ser executado tanto dentro das instalações da ITAIPU (por exemplo, a partir da Central de Serviços), quanto de forma externa, desde que autorizado.
- Atendimento presencial: aquele que exige o deslocamento físico do profissional até o local de ocorrência da demanda, seja nas dependências da ITAIPU ou em outras localidades designadas.
- Alocação presencial: obrigação de o profissional estar fisicamente presente nas instalações da ITAIPU durante a jornada, independentemente do tipo de atendimento realizado (remoto ou presencial).
- Alocação remota: possibilidade de o profissional prestar serviços fora das instalações da ITAIPU, de maneira remota, desde que previamente autorizado.

A seguir, apresentam-se as condições de alocação e forma de atendimento por perfil profissional:

Tabela 7 - Modalidade de Execução dos Serviços e Condições de Alocação por Perfil Profissional

Item	Perfil Profissional	Alocação Presencial	Forma de Atendimento	Observações
1	Técnico de Suporte Nível 1 (PP-TS-N1)	Obrigatória	Remoto (a partir da Central de Serviços)	Atendimento sem deslocamento até o usuário.
2	Técnico de Suporte Nível 1 - (PP-TS-N1) - Noturno e Finais de Semana	Não obrigatória	Remoto	A ITAIPU poderá solicitar alocação presencial em situações específicas.
3	Técnico de Suporte Nível 2 (PP-TS-N2)	Obrigatória	Remoto e Presencial (com deslocamento local até o usuário)	Atendimento técnico especializado com visitas técnicas quando necessário.
4	Analista de Gestão do Conhecimento (PP-AGC)	Não obrigatória	Remoto	A ITAIPU poderá solicitar presença em ocasiões específicas.
5	Gerente da Central de Serviços (PP-GCS)	Obrigatória	-	Não realiza atendimento de suporte técnico a usuários; atua na gestão operacional.
6	Supervisor de Atendimento (PP-SA)	Obrigatória	-	Não realiza atendimento de suporte técnico a usuários; atua em gestão operacional.

Para os perfis cuja alocação presencial não é obrigatória, a ITAIPU se reserva o direito de solicitar a presença do profissional em suas instalações, mediante comunicação formal com antecedência mínima de 5 dias úteis.

O termo "presencial", neste contexto, inclui as instalações da ITAIPU em Foz do Iguaçu. Já o termo "remoto" refere-se ao atendimento realizado por canais tecnológicos, independentemente da localização física do profissional.

### 4.3. Reuniões Periódicas da Central de Serviços

A CONTRATADA deverá conduzir reuniões diárias e semanais com sua equipe de gestão e com a ITAIPU.

As reuniões diárias (do tipo Daily Stand-up) têm como objetivo principal promover a sincronização rápida da equipe, o alinhamento das atividades diárias e a identificação precoce de quaisquer impedimentos operacionais que possam afetar a prestação dos serviços.



As reuniões semanais visam a avaliar o desempenho do período recente, planejar as próximas ações e discutir temas que demandem maior aprofundamento.

Devem participar obrigatoriamente o Gerente da Central de Serviços, o Supervisor de Atendimento e o Analista de Gestão do Conhecimento da CONTRATADA.

A ITAIPU poderá participar como ouvinte ou a convite, conforme sua disponibilidade, mesmo sem aviso prévio.

Os agendamentos, a condução e a documentação dessas reuniões são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. A ausência de representantes da ITAIPU não impede a realização das reuniões por parte da CONTRATADA.

Ambas as reuniões, diárias e semanais, deverão ser gravadas e armazenadas pela CONTRATADA, com acesso disponibilizado à ITAIPU. Além disso, a CONTRATADA deverá manter um registro formal das Atas de todas as reuniões periódicas. Essas Atas deverão ser disponibilizadas à ITAIPU em até 48 (quarenta e oito) horas após a realização de cada reunião.

A ITAIPU poderá convocar a CONTRATADA para reuniões adicionais a qualquer momento, sempre que julgar necessário para a gestão e fiscalização do contrato.

#### 4.4. Locais de Execução dos Serviços

A CONTRATADA deverá prestar os serviços nos escritórios da ITAIPU em Foz do Iguaçu (PR) de acordo com os endereços abaixo:

Tabela 8 - Locais de Execução dos Serviços por Tipo de Atendimento

Serviço	Endereço
Serviço de Atendimento ao Usuário Nível 1 (N1)	<u>Usina Hidrelétrica de ITAIPU</u> Avenida Tancredo Neves, 6731, Foz do Iguaçu - PR
Serviço de Atendimento ao Usuário Nível 2 (N2)	<u>Usina Hidrelétrica de ITAIPU</u> Avenida Tancredo Neves, 6731, Foz do Iguaçu - PR <u>Edifício de 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 CEP: 05428-002- São Paulo - SP.

#### 4.5. Infraestrutura Disponibilizada para Prestação dos Serviços

Na tabela abaixo, estão dimensionados o espaço físico e a infraestrutura disponibilizada pela ITAIPU, para execução dos serviços.

Tabela 9 - Infraestrutura Disponibilizada

Serviço de Suporte Técnico Nível 1 (N1) - Usina Hidrelétrica de ITAIPU	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 9 (nove) posições de atendimento
Estações de Trabalho	9 (nove) computadores



Telefone	1 (um) ramal com telefone <i>Hands Free</i> , para cada posição de atendimento
Vídeo	TV LED de 65 polegadas
<b>Serviço de Suporte Técnico Nível 2 (N2) Usina Hidrelétrica de ITAIPU</b>	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 9 (nove) posições de atendimento
Estações de Trabalho	9 (nove) computadores 1 (uma) impressora
Telefone	4 (quatro) ramais com telefones <i>Hands Free</i>
<b>Serviço de Suporte Técnico Nível 2 (N2) - Centro Executivo</b>	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 2 (duas) posições de atendimento
Estações de Trabalho	2 (dois) computadores 1 (uma) impressora
Telefone	2 (dois) ramais com telefones <i>Hands Free</i>
<b>Serviço de Suporte Técnico Nível 2 (N2) - Edifício de Produção</b>	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 3 (três) posições de atendimento
Estações de Trabalho	3 (três) computadores 1 (uma) impressora
Telefone	2 (dois) ramais com telefone <i>Hands Free</i>
<b>Gestão da Central de Serviços</b>	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 2 (duas) posições de atendimento
Estações de Trabalho	2 (dois) computadores 1 (uma) impressora
Telefone	2 (dois) ramais com telefones <i>Hands Free</i>

A solicitação de itens adicionais será avaliada pela ITAIPU e, se aprovada, a disponibilização ocorrerá em até 30 dias úteis. A indisponibilidade de itens adicionais não eximirá a CONTRATADA de suas obrigações, salvo se comprovadamente impactar a execução dos serviços em volume ou complexidade não previstos.

#### 4.5.1. Solução de Softwares para Telefonia e Service Desk

A solução para o sistema de telefonia da ITAIPU possui as seguintes características:

- Cisco Unified Contact Center Express, sendo 8 posições de atendimento para uso simultâneo;
- Contact Center 12.5.

A solução atual de software da ITAIPU para Service Desk e gestão da base de conhecimento disponibilizada é a plataforma ServiceNow.

A ITAIPU poderá, a seu critério, alterar a solução para os sistemas de Telefonia e Service Desk, devendo a CONTRATADA, neste caso prover a capacitação dos profissionais.

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

#### 4.5.2. Materiais e Equipamentos Necessários

Ferramentas e insumos necessários à manutenção dos equipamentos de TI e atendimento em todo o parque da ITAIPU pelos profissionais do Serviço de Atendimento ao Usuário Nível 2, incluindo todo o material necessário para as atividades de manutenção de equipamentos, serão de responsabilidade da CONTRATADA. Isso inclui, mas não se limita a:

- a) Dispositivos de comunicação (smartphones);
- b) Kit de chaves e alicates para manutenção dos equipamentos;
- c) Soprador e aspirador de Ar;
- d) Dock Station SSD 2.5".

A Contratada será integralmente responsável por providenciar e manter, sob sua exclusiva responsabilidade e custo, toda a infraestrutura e os recursos necessários para a execução remota dos das atividades e serviços elegíveis, tais como:

- Suporte Técnico ao Usuário (Nível 1) Noturno e Finais de Semana;
- Gestão do Conhecimento.

Esta infraestrutura deverá incluir, no mínimo:

- Estações de Trabalho: Equipamentos (computadores, notebooks, etc.) com configurações de hardware e software adequadas para suportar as aplicações e ferramentas utilizadas na prestação do serviço.
- Conectividade com a Internet: Links de internet robustos e estáveis, dimensionados para o acesso contínuo aos sistemas da Contratante.
- Segurança da Informação: Soluções de segurança (antivírus, firewall, etc.) atualizadas e configuradas conforme as diretrizes de segurança da informação da ITAIPU.
- Softwares Essenciais: Licenças dos softwares básicos e específicos (como pacote Office, navegadores, softwares de comunicação, etc.) que não sejam fornecidos pela ITAIPU, mas que sejam indispensáveis para a operação remota.
- Infraestrutura de Comunicação: Headsets, telefones ou outras ferramentas de comunicação que garantam a qualidade e clareza nas interações com os usuários e com a Contratante.

É fundamental que a execução remota não comprometa a qualidade, eficiência, segurança e os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos nesta Especificação Técnica. O descumprimento de qualquer NMS ou de requisitos de segurança devido à modalidade de execução remota será de inteira responsabilidade da Contratada.

#### **4.6. Transporte e Deslocamento de Profissionais**

- a) A CONTRATADA é integralmente responsável por fornecer os meios de transporte necessários para o deslocamento de seus profissionais e equipamentos, seja para o acesso às instalações da ITAIPU ou para a movimentação dentro delas.
- b) O transporte dos profissionais no interior da Usina Hidrelétrica de ITAIPU, em deslocamentos necessários ao atendimento dos usuários será de responsabilidade da CONTRATADA, havendo neste caso a necessidade de um veículo disponível em tempo integral para estes técnicos;
- c) A CONTRATADA garantirá o transporte seguro e pontual dos profissionais que atuam em regime de turno, assegurando seu deslocamento entre a barreira de controle da UHI e seu posto de trabalho no início e no fim de cada expediente.
- d) O transporte de pessoas e equipamentos deverá seguir rigorosamente todas as normas legais aplicáveis ao transporte de passageiros e de carga, incluindo, mas não se limitando à legislação vigente para o transporte coletivo de passageiros no deslocamento dos profissionais entre os turnos.

##### **4.6.1. Requisitos dos Veículos e Condutores**

- a) Todos os profissionais designados para a condução dos veículos deverão possuir Carteira Nacional de Habilitação (CNH) válida, na categoria compatível com o veículo
- b) Os condutores deverão respeitar rigorosamente o Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e as normas internas de circulação da ITAIPU.

#### **4.6.2. Todos os veículos utilizados na prestação dos serviços deverão atender, às seguintes condições:**

- a) Estar devidamente licenciados, com toda a documentação regularizada e com apólice de seguro contra danos a terceiros vigente.
- b) Estar em perfeito estado de funcionamento, conservação e limpeza, incluindo todos os itens de segurança (freios, pneus, suspensão, cintos de segurança, sistema de iluminação).
- c) Possuir ar-condicionado em pleno funcionamento e boa aparência, sem avarias na lataria ou no revestimento dos bancos.
- d) Ser apresentado para vistoria pela fiscalização da ITAIPU com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência à data de início de sua utilização.
- e) Quando locados, o contrato de locação deverá ser previamente encaminhado à ITAIPU antes da data estabelecida na Ordem de Início de Serviço (OIS),
- f) Apresentar, a cada 6 (seis) meses, laudo técnico de manutenção preventiva elaborado por empresa especializada, atestando o funcionamento adequado de todos os sistemas de segurança, mecânica e ar-condicionado, além da conformidade com os níveis de emissão de gases e ruídos estabelecidos pela legislação (Resoluções CONAMA nº 415/2009 e 418/2009).
- g) A CONTRATADA deverá buscar otimizar o uso dos veículos com foco na redução de emissão de poluentes, conforme as práticas de sustentabilidade da ITAIPU.

#### **4.7. Uniforme e Identificação Pessoal dos Profissionais**

A CONTRATADA deverá assegurar que todos os profissionais alocados para execução dos serviços estejam devidamente uniformizados, com vestimentas padronizadas e identificação funcional visível, apresentando-se com higiene, boa aparência e postura profissional adequada durante toda a jornada de trabalho, bem como ao transitar pelas dependências da ITAIPU.

##### **4.7.1. Condições e Especificações dos Uniformes**

O fornecimento dos uniformes deverá ocorrer sem qualquer ônus para os profissionais, sendo responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

Os uniformes deverão ser adequados à função exercida e observar os seguintes quantitativos mínimos por profissional:

- a) 5 (cinco) camisas sociais ou tipo polo com a logomarca da CONTRATADA bordada no lado esquerdo do peito;
- b) 3 (três) calças sociais ou saias;
- c) 1 (uma) blusa de frio, casaco ou jaqueta.

É vedada a utilização de uniformes que contenham cores, padrões ou elementos gráficos semelhantes aos utilizados pelos empregados da ITAIPU.

Os uniformes deverão ser submetidos à aprovação prévia da ITAIPU, inclusive quanto ao modelo, cor e posicionamento de logotipos da CONTRATADA.

Deverão ser entregues 1 (um) conjunto completo de uniforme na data estabelecida na Ordem de Início de Serviço (OIS), e 1 (um) novo conjunto a cada período subsequente de 12 (doze) meses.

Em caso de desgaste, perda ou dano dos uniformes, ou quando o uniforme não estiver de acordo com as especificações e aprovação prévia da ITAIPU, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação formal da ITAIPU, com a indicação do motivo da inadequação.

O uso de uniformes desgastados, danificados ou fora dos padrões será considerado como descumprimento contratual por parte da CONTRATADA.

Os uniformes deverão ser entregues aos profissionais em até 60 (sessenta) dias corridos a contar da data indicada na Ordem de Início de Serviço (OIS).

Os custos com fornecimento dos uniformes deverão estar integralmente contemplados na planilha de custos e formação de preços apresentada pela licitante.

## 5. Infraestrutura de TIC

A ITAIPU Binacional dispõe de um amplo conjunto de dispositivos, sistemas e softwares essenciais para a execução de suas atividades administrativas, operacionais e técnicas. Na tabela abaixo, segue uma lista não exaustiva, referente a infraestrutura de TIC da ITAIPU, que representa a complexidade do ambiente operacional de TIC da entidade.

Tabela 10: Infraestrutura de TIC da ITAIPU

Infraestrutura de TIC da ITAIPU		
Tipo	Nome do Sistema/Software	Descrição
Softwares Básicos (Utilizados por empregados, estagiários ou terceiros)	Microsoft 365	Planner, Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneDrive, etc.
	Google Chrome	Navegador web.
	Microsoft Edge	Navegador web.
	Firefox	Navegador web.
	Adobe Reader	Leitor de arquivos PDF.
Softwares Específicos (Utilizados por áreas técnicas e especializadas)	AutoCAD	Projetos 2D e 3D para engenharia e arquitetura
	Revit	Modelagem BIM para construção civil
	SOLIDWORKS	Modelagem 3D para engenharia mecânica
	Google Earth PRO	Visualização geoespacial
	ArcGIS Survey123	Coleta de dados geoespaciais
	HYPACK	Levantamento hidrográfico
	QGIS	Plataforma SIG open-source
	Proteus 8	Simulação eletrônica
	SIPROTEC 5	Proteção de redes elétricas
	Omicron VOTANO 2.30	Teste de transformadores de tensão
	ELO8000	Automação industrial
	Tableau	Business Intelligence e dashboards

<p>Sistemas Corporativos (Utilizados por empregados, estagiários ou terceiros)</p>	<p>Além dos sistemas já apresentados anteriormente, a ITAIPU Binacional dispõe de um amplo portfólio de <b>sistemas corporativos</b> que atendem às necessidades administrativas, operacionais e estratégicas de suas diversas diretorias.</p> <p>Dentre os principais sistemas corporativos, destacam-se:</p> <p>Gestão de Desempenho</p> <p>SAP</p> <p>Servicenow</p> <p>Pedido de Capacitação Externa</p> <p>Viagens Corporativas</p> <p>Portal de Beneficiários do Plano de Saúde</p> <p>Portal de Recursos Humanos</p> <p>Portal de Assinatura Digital</p> <p>Serviços Gerais de Infraestrutura</p> <p>Serviços e Manutenção</p> <p>Portal de Pagamentos</p> <p>Solicitação de Serviços e Materiais</p> <p>ITAIPU Mobile</p> <p>Juris Digital</p> <p>Sistema de Acompanhamento da Manutenção</p> <p>Sistema de Manutenção Periódica</p> <p>SISCOR</p> <p>Sistema Jurídico</p> <p>Essa lista apresenta apenas alguns dos <b>sistemas corporativos</b> utilizados pela ITAIPU Binacional, não sendo exaustiva. A ITAIPU conta com diversas outras ferramentas que poderão ser obtidas no momento de início da execução contratual.</p>
<p>Dispositivos, equipamentos e usuários de TI. (Utilizados por empregados, estagiários ou terceiros)</p>	<p>O parque de dispositivos e equipamentos de informática é composto por aproximadamente: <b>250 notebooks, 240 workstations, 1.500 estações de trabalho, 3.000 monitores, 180 impressoras, 800 dispositivos móveis e 2.500 telefones IP</b>, além de outros dispositivos não especificados nesta lista, como plotters, periféricos diversos, projetores e equipamentos de videoconferência, scanners de mesa ou portáteis e fontes de alimentação ininterrupta (nobreaks/UPS), todos os quais a contratada deverá suportar. Esses ativos são suportados pela Central de Serviços, que atende a cerca de <b>2.500 usuários de TI</b>, entre empregados, estagiários e terceiros. Ressalta-se que esses valores podem variar para mais ou para menos ao longo da execução do contrato, em função de novas contratações de pessoal, atualizações tecnológicas, implementação de novos projetos ou outras demandas operacionais.</p>

## 6. Volumetria de Atendimento

Para embasar o dimensionamento da contratação, foram realizadas projeções de volume de serviços e recursos necessários, com base em dados históricos e na ampliação prevista dos serviços. Primeiramente, levantaram-se estatísticas de chamados e atendimentos dos últimos anos.

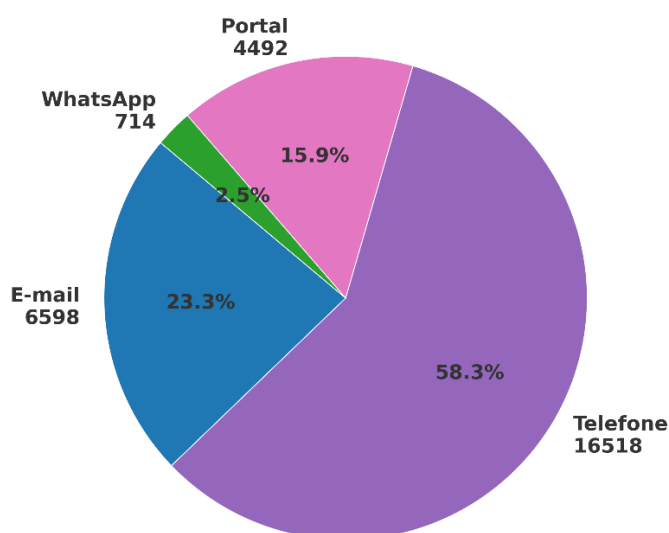
O dimensionamento das necessidades tem como objetivo consolidar informações essenciais para planejar e determinar o quantitativo de profissionais e qualificações necessárias para atender à Central de Serviços da ITAIPU, com base nos dados históricos de volumetria e nas metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos no Anexo A. A equipe dimensionada deverá ser capaz de atingir as metas dos NMS, sob pena de aplicação de descontos. A operação

da Central de Serviços é conduzida por duas empresas, uma no Brasil e outra no Paraguai, ambas responsáveis pelo atendimento e comprometidas com a qualidade exigida, respeitando as legislações vigentes de cada país.

Com base nos dados atuais, estima-se um volume médio mensal de 2.834 chamados, distribuídos entre diferentes canais de atendimento. Os chamados pelo canal Telefone representam aproximadamente 58,3%, seguida de e-mail (23,3%) , e de outros canais (18,4%), como WhatsApp e portal. A distribuição total anual de chamados por canal pode ser visualizada na figura abaixo.

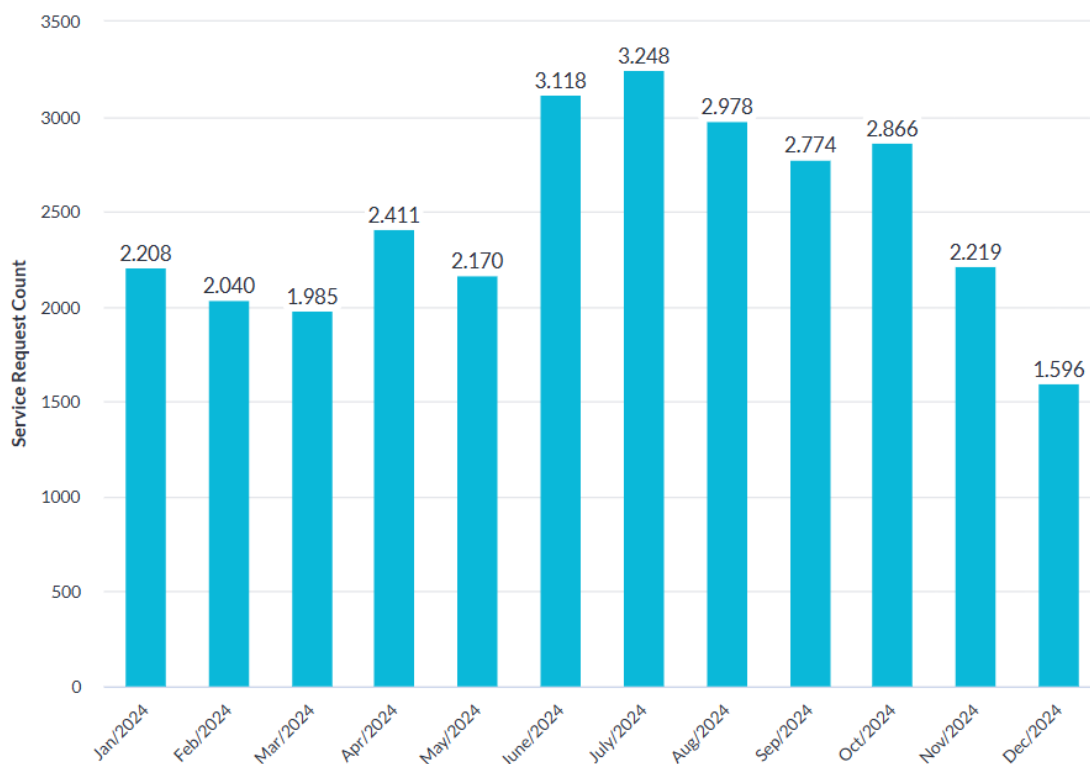
Figura 1: Distribuição Total Anual de Chamados por Canal (2024)

**Distribuição Total Anual de Chamados por Canal (2024)**



A distribuição mensal dos chamados ao longo do ano revela variações sazonais significativas. O volume total de solicitações apresenta um padrão de comportamento cíclico, com picos de demanda nos meses de junho a agosto e uma redução expressiva nos períodos de recesso, entre dezembro e fevereiro. A evolução do volume mensal pode ser observada na figura a seguir.

Figura 2: Distribuição mensal dos chamados ao longo do ano.



Para o planejamento da CONTRATADA quanto a alocação dos técnicos de Suporte Nível 1 e 2, seguem abaixo relatórios de distribuição dos chamados por faixa de horário (Tabela 11) e por localidade (Tabela 12):

Tabela 11: Distribuição de Chamados de Suporte Nível 1 por Faixa Horária e Canal de Entrada - Referência Julho de 2024

Mês de Julho de 2024			
Faixa horária	Canal Email	Canal Telefone	Canal Portal
07:00 às 08:00	42	170	5
08:00 às 09:00	62	302	8
09:00 às 10:00	47	221	20
10:00 às 11:00	80	199	16
11:00 às 12:00	95	182	14
12:00 às 13:00	35	40	5
13:00 às 14:00	18	82	3
14:00 às 15:00	70	304	17
15:00 às 16:00	56	250	17
16:00 às 17:00	58	200	11
17:00 às 18:00	48	118	6
18:00 às 19:00	34	9	2
19:00 às 20:00	0	3	2
20:00 às 21:00	0	1	1
21:00 às 22:00	0	1	1
22:00 às 23:00	0	0	1
23:00 às 00:00	0	1	1

Tabela 12: Distribuição de Chamados de Suporte Nível 2 por Localidade de Atendimento - Referência Julho de 2024

Distribuição por localidade (Julho de 2024)	
Localidade	Quantidade

Usina Hidrelétrica de ITAIPU	390
Edifício de Produção	215
Ecomuseu de ITAIPU	20
Refúgio Bela Vista	8
Centro Executivo	120
Escritório de Guaíra	0
Escritório de Santa Helena	0
Escritório de São Paulo	0
Escritório de Brasília	1
<b>TOTAL</b>	<b>754</b>

A Contratada deve estar preparada para suportar uma expansão de até 30% no volume de chamados para os serviços objeto deste contrato. Essa capacidade de expansão deverá ser absorvida sem qualquer comprometimento da qualidade, eficiência e dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos nesta Especificação Técnica.

## 7. Dimensionamento da Equipe

Durante todo o Período de Adaptação Operacional (PAO) o dimensionamento da equipe deve atender à quantidade mínima de referência de profissionais da tabela 13 a seguir. A quantidade mínima foi calculada com base em informações históricas sobre a ocupação dos profissionais atualmente envolvidos nessas atividades, estrutura de supervisão e período de disponibilidade dos serviços.

Tabela 13: Dimensionamento da Equipe Mínima

Serviço	Perfil Profissional	Código Perfil	Quantidade mínima
Serviço de suporte técnico remoto Nível 1 (N1).	Técnico de Suporte - Nível 1	PP-TS-N1	10
Serviço de suporte técnico remoto e local Nível 2 (N2).	Técnico de Suporte - Nível 2	PP-TS-N2	10
Gestão do Conhecimento	Analista de Gestão do Conhecimento	PP-AGC	1
Gestão da Central de Serviços	Gerente da Central de Serviços	PP-GCS	1
Supervisão de Atendimento	Supervisor de Atendimento	PP-SA	1

### 7.1. Relatório Mensal de Alocação de Pessoal

A CONTRATADA deverá encaminhar à Fiscalização do Contrato, até o 3º (terceiro) dia útil de cada mês, o "Relatório Mensal de Técnicos por Serviço - Anexo C", para fins de verificação da conformidade dos profissionais alocados com os serviços efetivamente executados e o quantitativo mínimo exigido, conforme previsto nesta Especificação Técnica.

## 8. Requisitos de Qualificação Profissional

Todos os profissionais da CONTRATADA alocados para a execução dos serviços objeto desta Especificação Técnica deverão possuir vínculo empregatício direto com a CONTRATADA, regido pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, sendo vedada, sob qualquer forma, a utilização de profissionais sob regime de prestação de serviços como pessoa jurídica (PJ), cooperado, "CLT Flexível" ou qualquer outra forma de vinculação que não assegure o vínculo trabalhista direto.

É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA assegurar que os profissionais designados atendam integralmente aos requisitos mínimos de formação, experiência profissional, capacitação e certificações exigidas, conforme detalhado na tabela a seguir:



Tabela 14: Requisitos de Qualificação por Perfil Profissional

Perfil Profissional	Formação Acadêmica	Experiência Mínima	Capacitações Obrigatórias	Certificações Obrigatórias
PP-TS-N1 (Técnico de Suporte Nível 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensino de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação; ou</li> <li>Cursando ensino de nível superior na área de Tecnologia da Informação há no mínimo 12 meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 anos em Suporte Técnico de TI ou Central de Serviços (Service Desk).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualidade no atendimento ou relacionamento com usuários de Service Desk;</li> <li>Segurança da Informação;</li> <li>Conduta e ética profissional;</li> <li>Fundamentos do Microsoft 365 (MS-900);</li> <li>Atendimento ao público;</li> <li>ITIL 4 Foundation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HDI Support Center Analyst (SCA).</li> </ul>
PP-TS-N2 (Técnico de Suporte Nível 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensino de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação; ou</li> <li>Cursando ensino de nível superior na área de Tecnologia da Informação há no mínimo 12 meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 anos em Suporte Técnico de TI ou Central de Serviços (Service Desk).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualidade no atendimento ou relacionamento com usuários de Service Desk;</li> <li>Manutenção preventiva e corretiva de microcomputadores e periféricos (hardware);</li> <li>Segurança da Informação;</li> <li>Conduta e ética profissional;</li> <li>Fundamentos do Microsoft 365 (MS-900); Atendimento ao público;</li> <li>ITIL 4 Foundation. (Ver Observação abaixo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HDI Desktop Advanced Support Technician (DAST). (Ver Observação abaixo)</li> </ul>
PP-AGC (Analista de Gestão do Conhecimento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensino de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação; ou</li> <li>Ensino de nível superior completo em outra área com especialização em Tecnologia da Informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 anos em atividades profissionais de gestão do conhecimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de desempenho (KPIs);</li> <li>Melhorias de Processos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HDI KCS Principles (KCS);</li> <li>ITIL 4 Foundation.</li> </ul>
PP-SA (Supervisor de Atendimento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensino de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 anos em supervisão de suporte técnico de TI ou Central de Serviços (Service Desk).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de desempenho (KPIs);</li> <li>Gestão de Equipes;</li> <li>Conduta e Ética profissional;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HDI Support Center Team Lead (SCTL);</li> <li>ITIL 4 Foundation.</li> </ul>
PP-GCS (Gerente da Central de Serviços)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensino de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação; ou</li> <li>Ensino de nível superior completo em outra área com especialização em Tecnologia da Informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 anos em gestão de suporte técnico de TI ou gerência de Central de Serviços (Service Desk).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de desempenho (KPIs);</li> <li>Melhorias de Processos;</li> <li>Governança de TI;</li> <li>Gestão de Equipes;</li> <li>Conduta e Ética profissional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HDI Support Center Manager (SCM);</li> <li>ITIL 4 Specialist: Create, Deliver &amp; Support.</li> </ul>

Observação: As capacitações e certificações exigidas para o perfil PP-TS-N2 (Técnico de Suporte Nível 2), não serão exigidas para os profissionais que forem designados exclusivamente para a execução dos Serviços Projetizados (Sob Demanda). Tais exigências se aplicam somente aos profissionais alocados em regime regular, vinculados ao Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Nível 2 (N2) (Atendimento Regular).

## 8.1. Comprovação das Qualificações Exigidas

As qualificações exigidas para os perfis dos profissionais poderão ser comprovadas da seguinte forma:

### 8.1.1. Formação Acadêmica

- Certificado de conclusão fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

### 8.1.2. Experiência

- Registro em carteira de trabalho ou declaração de empresa ou órgão empregador;
- Declaração de empresa ou órgão empregador que comprove experiência profissional na área de conhecimento.

### 8.1.3. Capacitação

- Declaração ou certificado de conclusão de curso na área do conhecimento exigido.

#### 8.1.4. Certificações

- a) Certificado oficial emitido por instituição autorizada a realizar exame de certificação oficial.

#### 8.2. Prazos e Condições para Comprovação

- a) As qualificações de Formação Acadêmica e Experiência exigidas para os profissionais que executarão os serviços contratados deverão ser comprovadas até o primeiro dia da alocação de cada profissional.
- b) As capacitações e certificações oficiais HDI, ITIL e Microsoft exigidas para os perfis profissionais que executarão os serviços contratados deverão ser comprovadas em até 90 (noventa) dias corridos após a alocação de cada profissional.

### 9. Treinamentos

Esta seção estabelece os requisitos e condições para os treinamentos que os profissionais da CONTRATADA deverão realizar, visando a garantir a capacitação contínua, o alinhamento com as diretrizes da ITAIPU e a excelência na prestação dos serviços. A CONTRATADA será responsável por elaborar, ministrar e comprovar a realização de todos os treinamentos aqui descritos.

#### 9.1. Treinamento de Integração

O Treinamento de Integração tem como objetivo principal ambientar os profissionais da CONTRATADA ao ambiente institucional da ITAIPU, às suas políticas, normas, procedimentos e ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A CONTRATADA será a principal responsável por elaborar e ministrar este treinamento, e seu conteúdo programático e materiais didáticos deverão ser previamente validados e aprovados pela ITAIPU.

A proposta de conteúdo programático e os materiais didáticos deverão ser submetidos à validação e aprovação da ITAIPU com até 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data estabelecida na Ordem de Início de Serviço (OIS).

##### 9.1.1. Conteúdos Mínimos Obrigatórios

O Treinamento de Integração deverá contemplar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- I. Estrutura organizacional da ITAIPU;
- II. Normas e procedimentos de segurança da informação da ITAIPU;
- III. Funcionalidades dos portais institucional e da intranet;
- IV. Principais aplicações corporativas utilizadas no âmbito da ITAIPU.
- V. Regras de comportamento, postura profissional e conduta ética;
- VI. Técnicas de atendimento e comunicação interpessoal;
- VII. Solução de software utilizada no Service Desk (ex: ServiceNow);
- VIII. Processos e procedimentos relacionados aos atendimentos;
- IX. Utilização da base de conhecimento, scripts operacionais e procedimentos documentados;
- X. Consulta e aplicação do catálogo de serviços de TI da ITAIPU;
- XI. Navegação e busca de informações nos canais institucionais da ITAIPU, incluindo portais, intranet e repositórios internos;
- XII. Estrutura de níveis de atendimento da Central de Serviços (1º e 2º Nível);
- XIII. Modelos de categorização, priorização, escalonamento e encerramento de chamados;

- XIV. Papel dos responsáveis pelas funções de Gerente da Central de Serviços, Supervisor e Gestão do Conhecimento no atendimento.

### 9.1.2. Prazo de Treinamento de Integração para Equipe Inicial

O Treinamento de Integração para a equipe inicial de profissionais da CONTRATADA deverá ser ministrado e concluído no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos a contar da data estabelecida na Ordem de Início de Serviço (OIS). A CONTRATADA deverá garantir que 100% dos profissionais alocados inicialmente conclua integralmente este treinamento dentro do prazo estabelecido.

Ao término do prazo de 90 (noventa) dias previsto para conclusão do Treinamento de Integração, a CONTRATADA deverá apresentar à ITAIPU no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, de forma obrigatória, relatório final consolidado contendo a relação nominal de todos os profissionais capacitados, acompanhada das respectivas funções e datas de conclusão do treinamento.

### 9.1.3. Treinamento de Integração para novos profissionais

Para qualquer novo profissional que for alocado no contrato após o período inicial (seja por substituição, ampliação da equipe ou qualquer outra razão), a CONTRATADA deverá assegurar que este conclua integralmente o Treinamento de Integração antes de seu primeiro dia de atuação efetiva na Central de Serviços. O início das atividades de suporte ao usuário ou de gestão por parte de um novo profissional está condicionado à comprovação da conclusão deste treinamento.

## 9.2. Treinamentos de Reciclagem

A CONTRATADA deverá promover Treinamentos de Reciclagem contínuos para manter a equipe atualizada e alinhada com as necessidades da ITAIPU.

A CONTRATADA deverá realizar treinamentos de reciclagem com periodicidade não superior a 12 (doze) meses para todos os profissionais alocados ao contrato. A CONTRATADA deverá garantir que 100% da equipe participe dos treinamentos dentro do prazo estabelecido para cada ciclo anual.

O conteúdo desses treinamentos será dinâmico e focado nas necessidades identificadas, abrangendo tópicos como:

- I. Atualizações sobre políticas e procedimentos da ITAIPU (incluindo segurança da informação e catálogo de serviços).
- II. Revisão de processos de atendimento e fluxos de trabalho.
- III. Melhorias na utilização da ferramenta ITSM (ServiceNow) e da Base de Conhecimento.
- IV. Capacitação sobre novas tecnologias e sistemas implementados pela ITAIPU.
- V. Técnicas avançadas de diagnóstico e resolução de problemas.
- VI. Foco em qualidade no atendimento e comunicação com o usuário.

A CONTRATADA deverá submeter à ITAIPU, com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência ao início de cada ciclo semestral, um Plano de Treinamento de Reciclagem.

O plano e os materiais didáticos deverão ser **validados e aprovados formalmente pela ITAIPU** antes da execução dos treinamentos.

Ao final de cada ciclo de Treinamento de Reciclagem, a CONTRATADA deverá apresentar à ITAIPU, em até **10 (dez) dias úteis** após a conclusão, um **Relatório de Conclusão dos Treinamentos de Reciclagem**. Este relatório deverá conter:

- I. A relação nominal dos profissionais que participaram.

- II. As datas de realização.
- III. Os tópicos abordados.

A ITAIPU se reserva o direito de acompanhar a realização dos treinamentos, solicitar ajustes no conteúdo ou na metodologia, e verificar a presença e o aproveitamento dos profissionais. O não cumprimento da periodicidade, da abrangência mínima ou a ausência de apresentação dos relatórios poderá ensejar a aplicação das sanções contratuais cabíveis.

## 10. Priorização dos Chamados

A prioridade determina a ordem de atendimento das solicitações de serviço, conforme o impacto e a urgência da demanda. Essa definição será estabelecida e periodicamente revisada pela Superintendência de Informática da ITAIPU.

As prioridades são classificadas em quatro níveis, sendo:

- a) **Prioridade 1** - Crítica (mais urgente),
- b) **Prioridade 4** - Baixa (menos urgente).

## 11. Dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

A prestação dos serviços objeto desta Especificação Técnica será continuamente avaliada pela ITAIPU com base em Níveis Mínimos de Serviço (NMS), que representam os padrões de desempenho, qualidade e disponibilidade esperados da CONTRATADA.

Os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos são essenciais para garantir que os serviços sejam entregues com a qualidade requerida, alinhados às necessidades da ITAIPU e às melhores práticas. O detalhamento completo de cada indicador, suas fórmulas, metas e o mecanismo de descontos estão consolidados no Anexo A - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS), que é parte integrante desta Especificação Técnica.

## 12. Das Condições de Pagamento

A apuração dos indicadores será de responsabilidade da CONTRATADA e será feita mensalmente a partir de consultas a ferramenta de ITSM da ITAIPU.

A remuneração da CONTRATADA será efetuada mensalmente, mediante a apresentação de nota fiscal, acompanhada de Relatório de Apuração de Metas de Serviços que comprove o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) definidos no Anexo A - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS), desta Especificação Técnica.

O pagamento somente será autorizado após a validação técnica do Relatório de Apuração de Metas de Serviços pela ITAIPU. A ausência do relatório, ou sua entrega com inconsistências, poderá acarretar a retenção do pagamento até sua devida regularização.

O valor mensal a ser pago à CONTRATADA corresponderá ao valor contratual previsto para o período, calculado proporcionalmente ao mês de referência, e será integralmente devido apenas quando todas as metas estabelecidas para os NMSs forem cumpridas ou superadas.

Caso a CONTRATADA não atinja as metas de desempenho estabelecidas, será aplicado fator de desconto financeiro, conforme as regras estabelecidas no Anexo A - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS), desta Especificação Técnica.

Durante o Período de Adaptação Operacional, detalhado no Anexo B - PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL (PAO) - desta Especificação Técnica, não serão aplicados descontos financeiros relacionados ao

descumprimento de metas dos NMSs. No entanto, a CONTRATADA deverá apresentar os relatórios normalmente, estando sujeita às demais sanções contratuais cabíveis.

A fiscalização da ITAIPU poderá, a qualquer tempo, requisitar evidências complementares, realizar auditorias ou solicitar ajustes nos dados apresentados, sempre que houver inconsistência, erro ou omissão na apuração de indicadores ou emissão de relatórios.

Não há previsão de bônus, acréscimos ou pagamentos adicionais nos casos em que a CONTRATADA superar as metas estabelecidas ou alocar, por sua iniciativa, quantitativo de profissionais superior ao mínimo exigido para atingir os resultados. A superação de uma ou mais metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, nem será considerada como crédito para períodos futuros.

Adicionalmente, a CONTRATADA deverá encaminhar, até o 3º (terceiro) dia útil de cada mês, o Relatório Mensal de Técnicos por Serviço - Anexo C, para fins de verificação da conformidade dos profissionais alocados com os serviços efetivamente executados, conforme previsto nesta Especificação Técnica.

### 13. Período de Adaptação Operacional

O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá duração de 90 (noventa) dias, contados a partir da data estabelecida na Ordem de Início de Serviço (OIS). Durante esse período, a CONTRATADA deverá executar todas as ações necessárias para assegurar a estabilização completa dos serviços contratados, conforme diretrizes e orientações da ITAIPU.

Durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) não haverá aplicação de descontos financeiros por eventual descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) deverão, ainda assim, ser medidos, monitorados e registrados nos Relatórios Gerenciais, com o objetivo de identificar falhas, riscos e oportunidades de melhoria nos processos.

A isenção de descontos durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) aplica-se exclusivamente aos Fatores de Desconto (FD) calculados sobre os Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Todas as demais obrigações contratuais, incluindo, mas não se limitando a obrigações administrativas, trabalhistas e documentais, e as sanções, multas e penalidades associadas ao seu descumprimento, permanecem plenamente aplicáveis e exigíveis desde o início da execução contratual.

A lista detalhada de todas as atividades, entregáveis obrigatórios e os prazos específicos que a CONTRATADA deverá cumprir durante esta fase estão consolidados no **Anexo B - Período de Adaptação Operacional (PAO)**, que é parte integrante desta Especificação Técnica.

### 14. Condições Gerais

Ainda, é de responsabilidade da CONTRATADA zelar pelo cumprimento das obrigações contratuais abaixo listadas.

- 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 de informática somente no exercício das atividades objeto deste Contrato;
- d) Responsabilizar-se pelos equipamentos e softwares 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) As contratações e demissões ocorridas deverão ser informadas a equipe de fiscalização;
- i) A ITAIPU poderá solicitar a substituição de profissional(is) da equipe da CONTRATADA a qualquer momento, caso este profissional não esteja desempenhando devidamente as suas funções;
- j) A CONTRATADA deverá obedecer a Norma Reguladora 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego;
- k) Os profissionais da equipe de perfil Técnico Suporte Nível 1 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.

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

A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, para atuar como seu representante e interlocutor autorizado a receber, encaminhar e responder questões legais e administrativas referentes ao contrato.

É vedado ao Preposto acumular sua função de representação com quaisquer funções de natureza técnica, operacional ou de execução dos serviços contratados.

A CONTRATADA prestará suporte técnico e operacional a todos os softwares e sistemas da ITAIPU nas versões atualmente em uso e em quaisquer versões superiores que venham a ser adotadas pela ITAIPU durante a vigência do Contrato. Para garantir a correta prestação do serviço de suporte técnico nas novas versões, a CONTRATADA deverá prover a seus profissionais a capacitação necessária e contínua.

### 14.1. Requisitos de Segurança do Trabalho

A CONTRATADA deverá observar e aplicar integralmente todos os requisitos de segurança e saúde no trabalho que forem pertinentes às suas atividades e ao escopo do presente contrato.

Os requisitos detalhados de segurança e saúde no trabalho, de observância obrigatória pela contratada estão definidos nas Diretrizes para a Segurança e Saúde da ITAIPU. Este documento está disponível para consulta e download no Portal de Compras da Itaipu, no endereço <https://compras.itaipu.gov.br/>. A CONTRATADA deverá atendê-los, bem como às demais Normas e Procedimentos Internos da ITAIPU e à Legislação sobre Saúde e Segurança do Trabalho dos países aplicáveis (Brasil e Paraguai).

A ITAIPU se reserva o direito de solicitar acesso a quaisquer documentos de saúde e segurança do trabalho necessários para a fiscalização do cumprimento dos requisitos exigidos.

## 15. ANEXOS

Os seguintes anexos são parte integrante e indissociável destas Especificações Técnicas, complementando e detalhando os requisitos e condições aqui estabelecidos.

### 15.1. Anexo A - Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

## NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - (NMS)

### 1. Introdução

A qualidade e o desempenho dos serviços prestados pela Contratada serão continuamente avaliados pela Itaipu com base em um conjunto de indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Estes indicadores são fundamentais para monitorar a eficácia da Central de Serviços e para assegurar que os serviços sejam entregues em conformidade com as expectativas da Itaipu.

A apuração dos NMSs será realizada mensalmente, com base nos dados extraídos dos sistemas de Gestão de Serviços da Itaipu e sob a responsabilidade da CONTRATADA. A apuração obedecerá às seguintes condições:

- a) Serão considerados apenas os atendimentos encerrados no mês de referência da apuração;
- b) A contagem dos tempos de atendimento considerará o horário de funcionamento de cada serviço, conforme definido na Especificação Técnica;
- c) Para os atendimentos de primeiro nível (N1), o tempo será contado a partir do primeiro contato do usuário, independentemente de eventuais redirecionamentos entre áreas;
- d) Para os atendimentos de suporte local (N2), o tempo será contado a partir do momento em que a solicitação ingressar na fila de atendimento do grupo solucionador correspondente;
- e) Serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiverem formalmente suspensas ou fora da responsabilidade da Contratada, desde que justificados, devidamente registrados na ferramenta de ITSM e validados pela Itaipu;
- f) Cada indicador terá uma meta de serviço definida por valor exato (=), limite mínimo ( $\geq$ ) ou limite máximo ( $\leq$ ), conforme detalhado nas tabelas 1, 2, 3 e 4 a seguir.

A Contratada deverá elaborar e apresentar o Relatório de Apuração de Metas de Serviços (RAMS) à fiscalização do contrato até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, detalhando o desempenho alcançado em cada indicador e demais informações relevantes para a gestão contratual.

Prevê-se um período inicial para a estabilização da operação e adaptação da Contratada aos processos e ambiente da Itaipu, denominado Período de Adaptação Operacional. Durante esta fase, os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) serão monitorados, porém com regras específicas quanto à aplicação de descontos. O detalhamento completo deste período consta no Anexo B - Período de Adaptação Operacional (PAO) - da Especificação Técnica.

O atingimento das metas definidas para cada NMS é condição fundamental para a remuneração integral dos serviços prestados pela CONTRATADA. O desempenho apurado em cada indicador estará diretamente vinculado à aplicação dos Fatores de Desconto (FD), conforme detalhado na Tabela 5: Matriz de Aplicação dos Fatores de Desconto, deste Anexo.

As tabelas a seguir especificam os NMS para cada Torre de Serviço ou agrupamento de serviços, detalhando:

- NMS: O código identificador do Nível Mínimo de Serviço.
- Indicador: O nome do indicador de desempenho.
- Descrição: O propósito do indicador e o que ele visa medir.
- Fórmula: A metodologia de cálculo para apuração do resultado do indicador.
- Meta: O valor de referência ou o limite (mínimo ou máximo) que deve ser alcançado pela CONTRATADA.

#### 1.1. Torre 1 - Atendimento ao Usuário



### 1.1.1. Suporte Técnico ao Usuário - Nível 1 (N1)

Tabela 1: Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para Suporte Técnico ao Usuário - Nível 1 (N1)

NMS	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta
NMS-01	Índice de ligações atendidas em até 20 segundos	Avaliar a agilidade da equipe de N1 em atender chamadas telefônicas, garantindo um tempo de espera mínimo para o usuário.	$(\text{Total de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos}) / (\text{Total de ligações telefônicas atendidas}) \times 100$	$\geq 90\%$
NMS-02	Índice de Ligações com Duração de até 20 Minutos	Percentual de ligações atendidas com duração de até 20 minutos, avaliando a objetividade e eficiência do atendimento por voz.	$(\text{Total de ligações atendidas em } \leq 20 \text{ minutos}) / \text{Total de ligações telefônicas atendidas} \times 100$	$\geq 90\%$
NMS-03	Índice de ligações abandonadas	Avaliar o percentual de usuários que desistem da chamada antes de serem atendidos.	$(\text{Total de ligações abandonadas}) / (\text{Total de ligações recebidas}) \times 100$	$\leq 5\%$
NMS-04	Índice de chamados resolvidos pelo 1º nível	Mede a contribuição efetiva do N1 na operação como um todo.	$(\text{Total de chamados resolvidos pelo 1º nível}) / (\text{Total de chamados resolvidos}) \times 100$	$\geq 60\%$
NMS-05	Índice de Resolução no Primeiro Contato	Avaliar a capacidade da equipe de 1º Nível de resolver os chamados imediatamente no primeiro atendimento.	$(\text{Total de chamados resolvidos no primeiro contato}) / (\text{Total de chamados recebidos}) \times 100$	$\geq 60\%$
NMS-06	Índice de Chamados Resolvidos no Primeiro Contato em até 30 Minutos	Percentual de chamados resolvidos diretamente no primeiro contato em até 30 minutos, sem necessidade de acompanhamento, reabertura ou escalonamento.	$(\text{Total de chamados resolvidos no primeiro contato em } \leq 30 \text{ minutos}) / \text{Total de chamados resolvidos no primeiro contato} \times 100$	$\geq 90\%$
NMS-07	Índice de reabertura de chamados	Avaliar a qualidade e eficácia das resoluções aplicadas	$(\text{Total de chamados reabertos}) / (\text{Total de chamados resolvidos}) \times 100$	$\leq 5\%$
NMS-08	Índice de Abertura de Chamados em até 15 Minutos (Por Canal)	Avaliar a agilidade da triagem na formalização dos chamados recebidos pelos diversos canais, garantindo que sejam abertos no sistema em até 15 minutos após o recebimento. Canais Incluídos: Telefone, Teams, E-mail, Portal de Serviços e WhatsApp. O cálculo é realizado de forma consolidada, considerando o total de chamados de todos os canais.	$(\text{Total de chamados recebidos por todos os canais abertos em até 15 minutos}) / (\text{Total de chamados recebidos via [Canal]}) \times 100$	$\geq 90\%$
NMS-09	Índice de Início de Atendimento em até 30 Minutos (Por Canal)	Avaliar a agilidade no início do atendimento técnico, considerando o tempo entre a abertura do chamado no sistema e o momento em que o analista começa efetivamente o atendimento para cada canal. Canais Incluídos: Telefone, Teams, E-mail, Portal de Serviços e WhatsApp. O cálculo é realizado de forma consolidada, considerando o total de chamados de todos os canais.	$(\text{Total de chamados recebidos por todos os canais com atendimento iniciado em até 30 minutos}) / (\text{Total de chamados recebidos via [Canal]}) \times 100$	$\geq 90\%$

### 1.1.2. Suporte Técnico ao Usuário - Nível 2 (N2)

Tabela 2: Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para Suporte Técnico ao Usuário - Nível 2 (N2)

NMS	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta
NMS-10	Índice de Início de atendimento - Prioridade 1 ( $\leq 15$ min)	Avaliar a agilidade da equipe em iniciar o atendimento de chamados de prioridade 1 (P1) dentro do tempo máximo de 15 minutos, conforme estabelecido nos SLAs.	$(\text{Total de chamados P1 iniciados em até 15 minutos}) / (\text{Total de chamados P1 recebidos}) \times 100$	$\geq 90\%$
NMS-11	Índice de Início de atendimento - Prioridade 2 ( $\leq 30$ min)	Avaliar a agilidade da equipe em iniciar o atendimento de chamados de prioridade 2 (P2) dentro do tempo máximo de 30 minutos, conforme estabelecido nos SLAs	$(\text{Total de chamados P2 iniciados em até 30 minutos}) / (\text{Total de chamados P2 recebidos}) \times 100$	$\geq 90\%$



NMS-12	Índice de Início de atendimento - Prioridade 3 ( $\leq 60$ min)	Avaliar a agilidade da equipe em iniciar o atendimento de chamados de prioridade 3 (P3) dentro do tempo máximo de 60 minutos, conforme estabelecido nos SLAs	(Total de chamados P3 iniciados em até 60 minutos) / (Total de chamados P3 recebidos) $\times 100$	$\geq 90\%$
NMS-13	Índice de Início de atendimento - Prioridade 4 ( $\leq 120$ min)	Avaliar a agilidade da equipe em iniciar o atendimento de chamados de prioridade 4 (P4) dentro do tempo máximo de 120 minutos, conforme estabelecido nos SLAs	(Total de chamados P4 iniciados em até 120 minutos) / (Total de chamados P4 recebidos) $\times 100$	$\geq 90\%$
NMS-14	Índice de Resolução no Prazo - Chamados de Prioridade 1 ( $\leq 120$ min)	Analisar o percentual de chamados classificados como prioridade 1 que foram resolvidos dentro do prazo máximo de 120 minutos.	(Total de chamados P1 resolvidos em até 120 minutos / Total de chamados P1 resolvidos) $\times 100$	$\geq 90\%$
NMS-15	Índice de Resolução no Prazo - Chamados de Prioridade 2 ( $\leq 240$ min)	Analisar o percentual de chamados classificados como prioridade 2 que foram resolvidos dentro do prazo máximo de 240 minutos.	(Total de chamados P2 resolvidos em até 240 minutos / Total de chamados P2 resolvidos) $\times 100$	$\geq 90\%$
NMS-16	Índice de Resolução no Prazo - Chamados de Prioridade 3 ( $\leq 360$ min)	Analisar o percentual de chamados classificados como prioridade 3 que foram resolvidos dentro do prazo máximo de 360 minutos.	(Total de chamados P3 resolvidos em até 360 minutos / Total de chamados P3 resolvidos) $\times 100$	$\geq 90\%$
NMS-17	Índice de Resolução no Prazo - Chamados de Prioridade 4 ( $\leq 480$ min)	Analisar o percentual de chamados classificados como prioridade 4 que foram resolvidos dentro do prazo máximo de 480 minutos.	(Total de chamados P4 resolvidos em até 480 minutos / Total de chamados P4 resolvidos) $\times 100$	$\geq 90\%$

## 1.2. Torre 2 - Gestão da Central de Serviços

Tabela 3: Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para Gestão da Central de Serviços

NMS	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta
NMS-18	Índice de chamados resolvidos no 1º nível com uso da Base de Conhecimento	Analisar a proporção de chamados resolvidos pelo 1º Nível que utilizaram artigos, procedimentos ou instruções documentadas na base de conhecimento,	(Total de chamados resolvidos pelo 1º nível com o uso da Base de Conhecimento) / (Total de chamados resolvidos pelo 1º nível) $\times 100$	$\geq 60\%$
NMS-19	Índice de satisfação com o atendimento	Analisar o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela equipe de suporte, com base em pesquisas de satisfação realizadas ao final dos chamados.	(Média das notas obtidas / Nota máxima da escala) $\times 100$ <i>A escala adotada será de 1 a 5.</i>	$\geq 90\%$
NMS-20	Índice de Rotatividade de Pessoal (Níveis 1 e 2) nos últimos 3 meses	Analisar a taxa de substituição de profissionais dos Níveis 1 e 2 no período de três meses.	(Total de saídas de pessoal do 1º e 2º Nível nos últimos 3 meses) / (Média de pessoal ativo no 1º e 2º Nível nos últimos 3 meses) $\times 100$	$\leq 10\%$
NMS-21	Índice de Chamados Abertos Vencidos (Backlog)	Analisar a proporção de chamados abertos que ultrapassaram o prazo de atendimento definido em SLA, caracterizando-se como backlog vencido.	(Total de chamados abertos vencidos) / (Total de chamados abertos) $\times 100$	$\leq 20\%$
NMS-22	Índice de Chamados Resolvidos Dentro do Prazo	Analisar o percentual de chamados resolvidos dentro do tempo estipulado em SLA.	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados resolvidos) $\times 100$	$\geq 90\%$
NMS-23	Índice de Atualização da Base de Conhecimento	Analisar o esforço proporcional da equipe na manutenção da Base de Conhecimento, considerando a quantidade de conteúdos criados, atualizados ou excluídos em relação ao volume total de chamados resolvidos.	(Total de atualizações da Base de Conhecimento no mês) / (Total de chamados resolvidos no mês) $\times 100$	$\geq 5\%$
NMS-24	Índice de Auditoria de Chamados	Avaliar, por amostragem, a qualidade geral do atendimento técnico e do registro dos chamados, com foco tanto na correção da solução aplicada, quanto na adequação das informações documentadas.	(Total de chamados auditados / Total de chamados resolvidos) $\times 100$	$\geq 5\%$
NMS-25	Índice de Auditoria de Chamados Resolvidos Fora do Prazo	Analisar, por amostragem, a qualidade do atendimento técnico, registro e justificativa aplicada em chamados que ultrapassaram o prazo de resolução estabelecido em SLA. Este indicador permite identificar falhas na execução, causas recorrentes de atraso e oportunidades de melhoria no processo.	(Total de chamados resolvidos fora do prazo auditados / Total de chamados resolvidos fora do prazo) $\times 100$	$\geq 10\%$
NMS-26	Índice de não conformidades tratadas em até 8 úteis horas a	Avaliar o tempo no tratamento de não conformidades identificadas pela fiscalização	Total de não conformidades tratadas em até 08 horas úteis a partir do envio pela fiscalização do contrato / Total de não	$\geq 90\%$

	partir do envio pela fiscalização do contrato		conformidades enviadas pela fiscalização do contrato x 100	
--	---	--	--	--

Para fins do NMS-23, “atualização” refere-se à criação de um novo artigo ou à revisão de um artigo existente que altere substancialmente o procedimento de resolução. A fiscalização validará a relevância das atualizações, podendo desconsiderar alterações meramente textuais ou de formatação.

### 1.3. Torre 3 - Banco de horas

Tabela 4: Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para Banco de Horas

NMS	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta
NMS-27	Índice de serviços projetizados atendidos fora do prazo	Avaliar a proporção de horas atrasadas em serviços projetizados	$(\text{Total de horas de atraso na execução dos serviços projetizados} / \text{Total de horas acordadas para execução dos serviços projetizados}) \times 100$	$\leq 5\%$

### 1.4. Fatores de Desconto por Desempenho

O cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos neste documento é fundamental para assegurar a qualidade e a eficácia dos serviços prestados à Itaipu. A remuneração da CONTRATADA estará diretamente vinculada ao desempenho alcançado em cada um dos indicadores definidos.

### 1.5. Matriz de Aplicação dos Fatores de Desconto (MAFD)

A Matriz de Aplicação dos Fatores de Desconto (MAFD), detalhada na tabela a seguir, estabelece o mecanismo de ajuste financeiro que será aplicado caso as metas de desempenho para os NMS não sejam integralmente atingidas pela CONTRATADA.

A Matriz de Aplicação dos Fatores de Desconto (MAFD) agrupa os NMS com metas similares para simplificar a apresentação das regras. No entanto, a apuração do desempenho e a aplicação do desconto são realizadas individualmente para cada NMS. O Fator de Desconto (FD) correspondente a um NMS serve apenas para definir qual regra de faixas e percentuais será aplicada àquele indicador específico.

Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estão organizados visualmente em Fatores de Desconto (FDs), identificados de FD-01 a FD-07. Cada FD agrupa um ou mais NMSs e define, para esse conjunto de NMSs, as metas individuais, as faixas de desempenho abaixo da meta e os respectivos percentuais de desconto aplicáveis.

Tabela 5: Matriz de Aplicação dos Fatores de Desconto (MAFD)

Fator de Desconto	NMS	Meta	Faixa de Desempenho Alcançada	Percentual de Desconto sobre o Valor Total da Fatura Mensal Bruta dos Serviços
-------------------	-----	------	-------------------------------	--

FD-01	NMS-01, NMS-02, NMS-06, NMS-08, NMS-09, NMS-10, NMS-11, NMS-12, NMS-13, NMS-14, NMS-15, NMS-16, NMS-17, NMS-19, NMS-22, NMS-26	≥ 90%	≥ 90%	0%
			≥ 80% e < 90%	1%
			≥ 70% e < 80%	2%
			< 70%	3%
FD-02	NMS-04, NMS-05, NMS-18	≥ 60%	≥ 60%	0%
			≥ 50% e < 60%	1%
			≥ 40% e < 50%	2%
			< 40%	3%
FD-03	NMS-25	≥ 10%	≥ 10%	0%
			≥ 8% e < 10%	1%
			≥ 6% e < 8%	2%
			< 6%	3%
FD-04	NMS-23, NMS-24	≥ 5%	≥ 5%	0%
			≥ 4% e < 5%	1%
			≥ 3% e < 4%	2%
			< 3%	3%
FD-05	NMS-03, NMS-07, NMS-27	≤ 5%	≤ 5%	0%
			> 5% e ≤ 8%	1%
			> 8% e ≤ 11%	2%
			> 11%	3%
FD-06	NMS-20	≤ 10%	≤ 10%	0%
			> 10% e ≤ 12%	1%
			> 12% e ≤ 14%	2%
			> 14%	3%
FD-07	NMS-21	≤ 20%	≤ 20%	0%
			> 20% e ≤ 25%	1%
			> 25% e ≤ 30%	2%
			> 30%	3%

## 1.6. Mecanismo de Apuração e Aplicação dos Descontos:

Conforme estabelecido, a remuneração mensal da Contratada estará diretamente condicionada ao seu desempenho na prestação dos serviços, aferido pelo cumprimento das metas dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). O descumprimento das metas fixadas para qualquer um dos NMS, implicará na aplicação de fatores de redução, resultando em descontos sobre o valor bruto da fatura mensal correspondente ao período de apuração.

Mensalmente, o desempenho de cada NMS será apurado com base nos dados extraídos dos sistemas de Gestão de Serviços da Itaipu. Serão considerados os registros de chamados encerrados no respectivo mês de apuração e os marcos temporais relevantes (ex: recebimento, registro, início do atendimento, resolução/encerramento). No cálculo dos indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiverem formalmente suspensas ou fora da responsabilidade da Contratada, conforme procedimentos definidos pela Itaipu.

Caso um NMS específico não atinja sua meta estabelecida, será identificado o percentual de desconto correspondente à faixa de desempenho alcançada por este NMS. Os percentuais de desconto são definidos para cada

NMS e variam conforme o grau de descumprimento da meta, conforme detalhado na tabela da Matriz de Aplicação dos Fatores de Desconto (MAFD) apresentada neste Anexo A.

O Percentual de Desconto identificado para um NMS descumprido será aplicado sobre o valor total da fatura mensal bruta dos serviços prestados pela CONTRATADA no mês de apuração. O resultado desta aplicação corresponderá ao valor monetário do desconto referente ao descumprimento daquele NMS específico. Os valores monetários de desconto, apurados individualmente para cada NMS descumprido, serão somados para se obter o valor total do desconto a ser aplicado na fatura do mês.

A aplicação destes descontos observará as seguintes condições:

- a) A soma total dos descontos (valores monetários) apurados em um mesmo mês de apuração será limitada a, no máximo, 30% (trinta por cento) do valor total da fatura mensal bruta dos serviços.
- b) A redução do faturamento decorrente do não atingimento das metas dos NMS configura um ajuste pelo não fornecimento integral do resultado esperado e não se caracteriza como penalidade contratual. Esta condição não afasta a possibilidade de aplicação de outras sanções por descumprimentos contratuais, conforme previsto no instrumento convocatório e no contrato.
- c) Não há previsão de concessão de bônus, acréscimos ou quaisquer pagamentos adicionais à Contratada nos casos em que as metas estabelecidas para os NMS forem superadas, ou caso seja necessária a alocação de um quantitativo de profissionais superior ao mínimo exigido para o alcance das metas.
- d) A superação de uma ou mais metas de NMS em um determinado período não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, tampouco será considerada como crédito para períodos futuros.
- e) Não haverá compensação entre indicadores. O desempenho abaixo da meta em um ou mais indicadores implicará na aplicação do fator de desconto correspondente, independentemente de desempenho superior em outros NMSs.

## **1.7. Anexo B - Período de Adaptação Operacional (PAO)**

### **1. Período de Adaptação Operacional**

O Período de Adaptação Operacional (PAO) corresponde a um intervalo inicial de 90 (noventa) dias, contados a partir da data estabelecida na Ordem de Início de Serviço (OIS).

O Período de Adaptação Operacional (PAO) é destinado a assegurar a completa estabilização dos serviços contratados e a adaptação da CONTRATADA aos processos, ferramentas e ambiente da Itaipu, conforme as diretrizes e orientações estabelecidas.

#### **1.1. Atividades Obrigatórias e Entregáveis da CONTRATADA durante o PAO**

Durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá obrigatoriamente cumprir as seguintes atividades e apresentar os respectivos entregáveis à Itaipu, observando os prazos estipulados:

##### **1.1.1. Levantamento e Mapeamento de Processos da Central de Serviços**

- a) Obrigação: Realizar o levantamento completo dos serviços e processos (fluxos "as-is") atualmente executados pela Central de Serviços da Itaipu.

- b) Entregável: Documento Consolidado de Mapeamento de Processos da Central de Serviços (versão "as-is"), detalhando os fluxos de trabalho identificados, atividades, responsáveis, ferramentas de apoio, entradas e saídas para cada processo principal.
- c) Prazo: Até o final do Período de Adaptação Operacional (90 dias após a data estabelecida na OIS).

### **1.1.2. Análise da Base de Conhecimento e Planejamento de Estruturação**

- a) Obrigação: Analisar a Base de Conhecimento vigente utilizada pela Itaipu e desenvolver uma estratégia para sua otimização.
- b) Entregável: Plano de Estruturação e Implantação da Nova Base de Conhecimento, contendo:
  - I. Diagnóstico da base de conhecimento atual (pontos fortes, fracos, lacunas).
  - II. Proposta de nova estrutura, taxonomia e padrões de qualidade para os artigos de conhecimento.
  - III. Plano de ação para migração, revisão, criação e padronização do conteúdo, incluindo o reaproveitamento de soluções técnicas existentes.
  - IV. Cronograma para as atividades propostas.
- c) Prazo: Até o final do Período de Adaptação Operacional (90 dias após a data estabelecida na OIS).

### **1.1.3. Revisão do Catálogo de Serviços e Plano de Melhoria**

- a) Obrigação: Levantar, analisar e revisar o Catálogo de Serviços de TI utilizado pela Central de Serviços.
- b) Entregável: Relatório de Revisão do Catálogo de Serviços de TI com Plano de Melhoria, incluindo:
  - I. Análise crítica do catálogo de serviços atual.
  - II. Identificação de serviços obsoletos, redundantes, ausentes ou que necessitem de revisão em sua descrição ou parâmetros.
  - III. Propostas para reestruturação, otimização e atualização do catálogo, alinhadas às necessidades da Itaipu e às melhores práticas.
- c) Prazo: Até o final do Período de Adaptação Operacional (90 dias após a data estabelecida na OIS).

### **1.1.4. Análise da Ferramenta ITSM e Recomendações**

- a) Obrigação: Revisar a ferramenta de ITSM (ServiceNow) utilizada pela Itaipu sob a ótica dos processos a serem executados pela CONTRATADA.
- b) Entregável: Relatório de Análise da Ferramenta ITSM com Recomendações de Ajustes e Melhorias, contendo:
  - I. Avaliação da aderência da ferramenta aos processos de gestão de serviços a serem executados.
  - II. Propostas de ajustes, configurações ou melhorias na ferramenta que possam otimizar os fluxos de trabalho, a coleta de dados e o alinhamento com as boas práticas de mercado e as diretrizes da CONTRATANTE.
- c) Prazo: Até o final do Período de Adaptação Operacional (90 dias após a data estabelecida na OIS).

### 1.1.5. Resolução do Backlog de Chamados Existentes

- Obrigação: Assumir integralmente e dar tratamento ao backlog de chamados da Central de Serviços existentes na data de início da execução contratual.
- Resultado Esperado: Extinção (resolução ou encaminhamento formal e acordado com a Itaipu) do backlog de chamados identificado na data da OIS.
- Forma de Verificação: Relatórios extraídos da ferramenta de ITSM, validados pela fiscalização da Itaipu.
- Prazo: Até o final do Período de Adaptação Operacional (90 dias após a data estabelecida na OIS).

### 1.2. Monitoramento e Aplicação dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) durante o PAO

Durante o Período de Adaptação Operacional, os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), detalhados no Anexo A - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS), deverão ser integralmente medidos, monitorados e registrados pela CONTRATADA nos Relatório de Apuração de Metas de Serviços (RAMS).

O objetivo deste monitoramento durante o PAO é permitir à CONTRATADA e à Itaipu a identificação de falhas, riscos, desvios e oportunidades de melhoria nos processos e na prestação dos serviços, visando a estabilização da operação.

Não haverá aplicação de descontos financeiros por eventual descumprimento das metas dos indicadores de desempenho (NMSs) durante o Período de Adaptação Operacional.

### 1.3. Responsabilidades e Penalidades durante o PAO

O cumprimento de todas as atividades e a entrega dos artefatos descritos na Seção 2 deste Anexo são obrigações contratuais da CONTRATADA.

Eventuais não conformidades graves ou omissões no cumprimento das obrigações estabelecidas para o Período de Adaptação Operacional poderão ensejar a aplicação das penalidades contratuais cabíveis, conforme disposto na Especificação Técnica e no Contrato, independentemente da não aplicação de descontos por NMS.

A CONTRATADA estará sujeita a advertências e demais penalidades aplicáveis em caso de omissão de outras obrigações operacionais durante o PAO.

### 1.4. Anexo C - Relatório Mensal de Técnicos Por Serviço

RELATÓRIO MENSAL DE TÉCNICOS POR SERVIÇO			
CONTRATO:			
EMPRESA:			
MÊS/ANO			
Serviços de Suporte Técnico ao Usuário Nível 1			
Nome do Funcionário	Cargo	Carga Horária	Lotação

Serviços de Suporte Técnico ao Usuário Nível 2			
Nome do Funcionário	Cargo	Carga Horária	Lotação

---

ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

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