

Grau de sigilo

#PÚBLICO

A **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 00.360.305/0001-04, por meio da GEGAT- GN Governança de Aquisições de TI, situada no SAUS Quadra 03, Lote 3/4, 14º andar, Ed Matriz II, Setor de Autarquia Sul, Brasília-DF, declara, a pedido da interessada, que **mantém** com a empresa **STEFANINI** Consultoria em Assessoria e Informática S.A., inscrita no CNPJ/MF nº 58.069.360/0001-20, Endereço: Avenida Marginal, 156, Centro – Jaguariúna, no Estado de São Paulo/SP, Contrato nº **7785/2016**, conforme abaixo discriminado:

Pregão Eletrônico 042/7066-2016

Objeto: Prestação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação para a implantação e operação da Central de Serviços de TI (*Service Desk*), com o objetivo de atender às demandas de TI dos usuários e parceiros da CAIXA, incluindo os atendimentos tecnológicos de 1º e 2º níveis, o registro, tratamento e acompanhamento de incidentes e requisições de serviços, a monitoração e o tratamento de eventos e alertas, a atuação na identificação de causas-raiz de incidentes, a manutenção do Catálogo de Serviços, da Base dos Itens de Configuração e da Base de Conhecimento, o tratamento de solicitações de acesso, o suporte remoto e demais atividades pertinentes à operação da Central de Serviços.

Vigência: Inicialmente firmado por 36 (trinta e seis) meses, de 25/11/2016 a 24/11/2019, prorrogado até 24/11/2022.

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

O escopo dos serviços prestados encontra-se detalhado no Termo de Referência anexo ao Edital do Pregão Eletrônico 042/7066-2016.

Serviços executados de acordo com os processos e disciplinas do ITIL v3 (Infrastructure Technology Information Library).

Conforme contratado foram executadas as etapas de

-Planejamento, estruturação, implantação e operação da Central de Serviços (*Service Desk*).

Operação da Central de Serviços (*Service Desk*)

Na operação da Central de Serviços estão contemplados os seguintes serviços:

- Serviço de atendimento e suporte técnico de primeiro nível;
- Serviço de suporte técnico de segundo nível;
- Serviço de sustentação, monitoramento e tratamento de eventos e alertas de Redes;
- Serviços Eventuais.

Operação da Central de Serviços certificada com o selo SCC (Support Center Certification) revalidado a cada dois anos ou de acordo com o respectivo prazo de validade definido pela empresa certificadora.

Distribuição das equipes nas sedes da Central de Serviços:

AMBIENTE EXTERNO PROVIDO PELA CONTRATADA	
ATENDIMENTO E SUPORTE 1º NÍVEL Técnicos de Atendimento e Suporte 1º Nível e Prepostos	- Primeiro contato usuários e parceiros - Atendimento e suporte usuários e parceiros 1º nível - Registro e acompanhamento incidentes e requisições de serviços
SUPORTE 2º NÍVEL Analistas de Suporte 2º Nível e Prepostos	- Suporte 2º nível a usuários e parceiros - Atendimento e suporte a usuários Prioritários

AMBIENTE INTERNO – PROVIDO PELA CAIXA (CEAUS – Brasília/DF)	
Equipe / Perfil Profissional	Características / Macroatividades
SUPORTE 2º NÍVEL Técnicos de Suporte 1º Nível, Analistas de Suporte 2º Nível, Administrador da Base de Conhecimento e Prepostos	- Suporte técnico priorizado / críticos / de maior complexidade ou extensão. - Distribuição/atualização de versões de softwares/aplicativos - Manter conformidade softwares/aplicativos - Gerenciamento de Problemas - Manter Base de Conhecimento - Gestão dos Itens de Configuração Assunção contingencial do atendimento e suporte 1º e 2º níveis a usuários e parceiros

AMBIENTE INTERNO – PROVIDO PELA CAIXA (CEAUS – Brasília/DF)	
Equipe / Perfil Profissional	Características / Macroatividades
MONITORAMENTO E 1º NÍVEL DE REDES Técnicos de Redes e Prepostos	- Tratamento eventos e alertas redes CAIXA e parceiros - Registro e acompanhamento incidentes e requisições de serviços redes
SUPORTE 2º NÍVEL DE REDES Analistas de Redes e Prepostos	- Suporte 2º nível redes CAIXA e parceiros - Atuação incidentes de redes unidades críticas e backbone - Atuação incidentes de redes com maior abrangência - Gerenciamento de Problemas - Participação em projetos de redes, sob demanda

VOLUMETRIA DE ATENDIMENTOS

Código	Descrição dos Serviços	Unidade de Medida	Média de Set/21 a Ago/22
ITEM 1 - ATENDIMENTO			
101	Atendimento de 1º Nível a Usuário Interno	Usuário Ativo	112.830
102	Atendimento e Suporte de 1º Nível a Parceiro	Ponto Parceiro Ativo	13.434
ITEM 2 - SUPORTE			
201	Suporte Técnico - TIC	Usuário Ativo	112.830
202	Suporte Técnico - Telefonia	Usuário Ativo	112.830
ITEM 3 - MONITORAMENTO E TRATAMENTO DE EVENTOS E ALERTAS			
301	Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes - CAIXA	Ponto Caixa Ativo	6.397
302	Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes - Parceiros	Ponto Parceiro Ativo	13.436

VOLUMETRIA ATENDIMENTO TELEFONIA

Dentre os serviços prestados referentes ao Suporte Técnico Telefonia estão:
Serviço de instalação, administração, configuração em Central Telefônica IP, com redundância, baseada em software livre, com suporte aos 113.000 ramais/usuários em média bem como gerenciamento, instalação, configuração, manutenção, monitoramento e suporte técnico a servidor Voice over IP (VoIP) com utilização do Asterisk.

Volumetria dos chamados da Equipe Telefonia Service Desk - CEF- 2019 a 2021

Suporte telefonia	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2019	5.045	4.818	3.958	4.279	4.179	3.318	4.216	5.026	5.875	5.233	4.503	3.436	53.886
2020	3.880	4.078	5.684	9.262	5.392	9.513	7.867	5.288	4.374	3.416	2.536	3.947	65.237
2021	4.293	4.379	6.619	5.731	5.482	5.541	4.512	4.699	3.807	3.669	4.534	3.181	56.447

Volumetria dos chamados das Operadoras - CEF- 2018 a 2021

Chamados Operadoras	Embratel	OIS/A	Telefônica	Algar	Total/Ano
2018	967	131	1.923	0	3.021
2019	6.582	1.623	2.458	62	10.725
2020	5.227	1.401	1.741	64	8.433
2021	5.834	1.766	3.411	20	11.031
Total chamados	18.610	4.921	9.533	146	33.210

VOLUMETRIA ATENDIMENTO TELECOM

Tratamento de eventos e alertas:

Ocorrência	Média Mensal	Total de Demanda 2019	Total de Demanda 2020	Total de Demanda 2021
Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes - CAIXA	62.268	248.347	459.752	838.794
Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes - Parceiros	34.207	172.361	257.333	405.969

Ocorrências indisponibilidade circuitos rede de acesso Unidades Caixa/Lotéricas:

OCORRÊNCIAS	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21
Total	58.002	55.510	54.057	66.683	62.693	70.906	72.583	61.772
Com interação*	37.488	34.290	30.514	29.621	26.906	23.622	19.649	20.245

Discriminação de ocorrência por tipo de ponto de telefone:

TOTAL GERAL								
	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21
K4G	88	248		8		561	807	639
LOT	28.267	29.350	27.738	36.959	33.035	41.653	43.105	36.246
ORG	153	100	109	168	149	156	105	127
PAE	4.505	2.811	2.781	2.963	3.370	3.615	4.032	3.784
PRD	680	619	476	483	537	452	319	294

SAA	21.927	20.715	21.385	24.550	23.982	23.183	22.751	19.531
SNC	2.315	1.506	1.479	1.434	1.466	1.173	1.386	1.061
UMV	67	161	89	118	154	113	78	90
Total	58.002	55.510	54.057	66.683	62.693	70.906	72.583	61.772

COM INTERAÇÃO*								
	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21
K4G	86	243		7		341	312	174
LOT	8.070	8.474	5.417	4.464	3.918	4.329	2.827	5.078
ORG	152	96	99	142	118	119	75	89
PAE	4.489	2.801	2.583	2.289	2.634	1.994	1.976	1.839
PRD	674	607	439	401	407	299	189	163
SAA	21.696	20.538	20.599	21.196	18.707	15.861	13.582	12.330
SNC	2.301	1.491	1.359	1.089	1.075	636	671	537
UMV	20	40	18	33	47	43	17	35
Total	37.488	34.290	30.514	29.621	26.906	23.622	19.649	20.245

Ocorrência qualidade – circuito de redes de acesso da Caixa

OCORRÊNCIAS	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21
TOTAL	22.947	24.335	40.150	58.141	41.802	34.700

Ocorrência Negocial – indisponibilidade de unidade:

OCORRÊNCIAS	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21
TOTAL	12.822	10.071	10.228	13.073	10.426	10.296	9.750	8.630

WOs – Service Desk ref. Circuito de acesso:

WOs	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21*
TOTAL	957	2.803	2.459	1.414	1.259	1.534	1.001

INC – Incidentes de circuitos ou ativos concentradores:

INC	set/20*	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21*
TOTAL	268	670	470	411	560	768	441

VOLUMETRIA REDE – CETAD

Demanda	Jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20
WO	8	3	4	8	114	320	370	277	299	370	304	203
Mudanças	16	17	20	4	4	16	6	15	7	7	9	9
Mudanças Regras FW	397	391	362	411	354	411	459	356	360	436	382	287
Incidentes	7	5	11	6	3	3	8	7	48	20		
Problemas	2											

VOLUMETRIA TELESERVIÇOS

Elemento da Solução	Referência	Volume Estimado Média diária apuração mensal
SBC - SESSION BORDER CONTROLLER Média Diária	Média Diária Mensal de Conexões Simultâneas	6.500 Conexões Simultâneas/dia
Atendimento Humano - PA Licença da Solução Contact Center + Licença de Gravação	Licenças em uso da Solução Contact Center + Licenças em uso da solução de Gravação	8.000 Licenças Ativas/dia
Porta de URA - Média diária de Conexões Simultâneas	Média Diária Mensal de ocupação de porta de URA.	5.200 portas simultâneas/dia

Média Mensal de requisições de Serviços TELESSERVIÇOS

500 requisições atendidas/mês

Softwares de tratamento de incidentes e requisições de serviços,

Para os serviços de tratamento de incidentes e requisições de serviços são utilizadas as ferramentas, disponibilizadas através da Intranet Caixa, entre as quais as relaciona-se as principais:

Principais ferramentas de uso Caixa
Plataforma BMC – Remedy Service Desk
Inventário eletrônico Caixa - http://inventario.distribuicao.ceaus.df.caixa/Windows/AmbienteFisico
Microsoft - SCCM – System Center Configuration Manager
Microsoft - MAP – Microsoft Assessment and Planing
Inventário livre OCS - http://relatorios.ocs.caixa/ocsreports/
Caixamail – Correio eletrônico Caixa
Expresso Parceiros – Correio eletrônico livre
SIATP - Sistema de gestão de Ateste e pagadoria das aquisições da TI
SIATM – Sistema de Gestão do Auto Atendimento
SIGCT - Sistema de gestão de contratos da TI (GECON)
SITEL - Sistema de gestão da telefonia CAIXA (TELECOM)
Portal Parceiros - http://portalparceiros.cetec.df.caixa/
Painéis de informações Georeferenciadas
SharePoint - Base de Conhecimento
Portal da Qualidade
Portal do Especialista
Chat - http://atendimentoonline.caixa/
Controle do Antivírus - http://antivirus.ceaus.df.caixa/
Orchestrator - MS System Center Orchestrator

Softwares de monitoração e tratamento de eventos e alertas

Para os serviços de monitoração e tratamento de eventos e alertas são utilizadas as ferramentas, disponibilizadas através da Intranet, entre as quais citamos como principais:

Principais ferramentas de monitoração de uso Caixa
SIREA – Rede de acesso
Plataforma IM - SPECTRUM
Nagios 4
Zabbix 6.2
Monitoração autoatendimento
Portal Parceiros - Monitoração
SISAG - Sistema Monitoração Bancário SISAG
SCON Microsoft
Painéis de Indicadores
VMWARE
PUPPET

Indicação do empregado CAIXA responsável pelo fornecimento de informações e atendimento de diligências sobre a execução do contrato:

Nome: Patrícia Helena da Silva
E-mail: geaus02@caixa.gov.br
Telefone: (61) 3299-6596

Nome: Bruno Alvarenga Faria
E-mail: getel03@caixa.gov.br
Telefone: (61) 3206-1830

Declaramos, ainda, que a empresa vem cumprindo as obrigações contratuais relacionadas à volumetria, à qualidade e aos prazos, conforme os termos estabelecidos no Contrato em referência, com exceção de aplicação de uma penalidade de advertência por descumprimento de condição contratual.

Brasília/DF, 12 de setembro de 2022

PATRICIA ARAUJO
CORTEZ
BATISTA:79540341191
Assinado de forma digital por
PATRICIA ARAUJO CORTEZ
BATISTA:79540341191
Dados: 2022.09.12 13:27:53 -03'00'

Patrícia Araújo Cortez Batista
Gerente Nacional
GEAUS – Gerência Nacional Atendimento Usuários TI

GUILHERME GUIMARAES
MENDES:00006883125
Assinado de forma digital por
GUILHERME GUIMARAES
MENDES:00006883125
Dados: 2022.09.12 13:54:35 -03'00'

Guilherme Guimarães Mendes
Gerente Nacional
GETEL - GN Telecomunicações

GABRIEL VALLADAO
FRANCA
Assinado de forma digital por
GABRIEL VALLADAO FRANCA
Dados: 2022.09.12 17:07:09
-03'00'

Gabriel Valladão França
Gerente Nacional
GEGAT – Gerência Nacional Governança de Aquisições de TI

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Prestação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação para a implantação e operação da Central de Serviços de TI (*Service Desk*), com o objetivo de atender às demandas de TI dos usuários e parceiros da CAIXA, incluindo os atendimentos tecnológicos de 1º e 2º níveis, o registro, tratamento e acompanhamento de incidentes e requisições de serviços, a monitoração e o tratamento de eventos e alertas, a atuação na identificação de causas-raiz de incidentes, a manutenção do Catálogo de Serviços, da Base dos Itens de Configuração e da Base de Conhecimento, o tratamento de solicitações de acesso, o suporte remoto e demais atividades pertinentes à operação da Central de Serviços descritas neste Termo de Referência e nos demais anexos do Edital.

1.1.1 A Central de Serviços será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, relacionados a seguir e cujas especificações encontram-se detalhadas neste Termo de Referência e nos demais anexos do Edital:

- I Planejamento, estruturação, implantação e operação da Central de Serviços (*Service Desk*).
- II Serviço de atendimento e suporte técnico de primeiro nível;
- III Serviço de suporte técnico de segundo nível;
- IV Serviço de sustentação, monitoramento e tratamento de eventos e alertas de Redes;
- V Serviços Eventuais.

1.1.2 Os serviços serão executados a partir do ambiente das Centralizadoras da CAIXA, relacionadas abaixo, bem como do ambiente externo provido pela própria CONTRATADA, considerando a seguinte distribuição de atividades:

a) Os serviços de atendimento e suporte de 1º e 2º níveis aos usuários e parceiros da CAIXA serão realizados a partir do ambiente provido pela CONTRATADA, às suas expensas, em local a definir de acordo com as regras estabelecidas nesta contratação;

b) Os serviços de suporte de 2º nível que envolvam a manutenção da conformidade, evolução, atualização, controle e segurança do ambiente tecnológico, a gestão dos Itens de Configuração – IC, a administração da Base de Conhecimento, a atuação no processo de Gerenciamento de Problemas e todas as demais atividades correlacionadas, além da assunção contingencial dos serviços de atendimento e suporte de 1º e 2º níveis serão realizadas a partir do ambiente da Centralizadora de Tecnologia da CAIXA – CETEC, em Brasília/DF;

c) Os serviços de sustentação, monitoramento e tratamento de eventos e alertas de Redes serão realizados a partir do ambiente do Centro de Gerenciamento de Redes – CGR, em Osasco/SP.

1.1.3 A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica em todos os locais definidos para a prestação dos serviços, visando garantir o acesso seguro ao ambiente tecnológico da CAIXA;

1.1.4 A CONTRATADA deverá planejar, estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Serviços com os seguintes objetivos, mas não limitados a:

- I Ser o ponto único de contato com os usuários de TI, bem como com os parceiros da CAIXA, para o registro de incidentes, gerenciamento de problemas, esclarecimento de dúvidas e tratamento das requisições relacionadas à utilização dos serviços de TI, atuando como a primeira instância de atendimento aos mesmos;
- II Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e a tomada de decisões gerenciais;
- III Executar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TI com base nos níveis de serviços definidos pela CAIXA;
- IV Registrar e acompanhar todos os incidentes e requisições de serviços visando o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço;
- V Supervisionar a resolução de todos os incidentes, quaisquer que sejam as fontes iniciais, garantindo a resolução, o registro completo e o aceite da solução por parte do usuário/parceiro demandante;
- VI Fornecer aos usuários/parceiros as informações sobre o andamento dos chamados;

- VII Executar o monitoramento e o tratamento adequado dos eventos e alertas gerados pelas ferramentas de monitoração da CAIXA;
- VIII Manter atualizados os softwares e aplicativos, mediante monitoramento e atuações remotas;
- IX Manter as informações do Catálogo de Serviços, atualizando o status e as descrições dos serviços que podem ser demandados pelos usuários/parceiros;
- X Atuar proativamente para manter a disponibilidade dos serviços fornecidos pela TI da CAIXA;
- XI Manter atualizadas as informações de atributos, situação e relacionamento dos Itens de Configuração - IC e garantir que na base de dados permaneçam apenas os autorizados;
- XII Subsidiar os comitês de planejamento de mudanças/liberação para assegurar controle dos riscos e impactos;
- XIII Manter atualizada a Base de Conhecimento, validar com a CAIXA artigos produzidos pelas equipes e assegurar a disponibilidade e o uso das informações das bases de Conhecimento e Erros Conhecidos;
- XIV Atuar tempestivamente nos incidentes, cumprir as requisições de serviços, respeitando os critérios de prioridade, registrar, atualizar e prestar informações dos incidentes, acompanhar todo ciclo de vida do incidente, interagir com o Gerenciamento de Problemas nos casos de recorrência;
- XV Atuar diretamente no Gerenciamento de Problemas quando necessário, identificar causa-raiz de incidentes, propor soluções definitivas e de contorno, manter base de Erros Conhecidos, analisar tendências, propor e/ou executar ações preventivas;
- XVI Produzir e entregar relatórios gerenciais e planos de melhoria dentro do prazo, com os níveis de serviços de desempenho, disponibilidade e conformidade alcançados, pela CONTRATADA e outros fornecedores.
- XVII Manter equipe disponível para atender em horários diferenciados as demandas originadas nas Centralizadoras e/ou unidades da CAIXA com expediente 24 x 7 x 365, bem como nos Escritórios Internacionais de Negócios da CAIXA situados em outros países, de acordo com os respectivos horários de funcionamento, considerando o fuso horário;

1.1.5 A CONTRATADA deverá prover, às suas expensas, os seguintes itens para a execução dos serviços:

- I Instalações físicas e mobiliárias adequadas (incluindo a infraestrutura lógica, elétrica, de segurança, móveis e demais recursos necessários) em ambiente seguro, local aprovado pela CAIXA, de acordo com os parâmetros definidos nos Anexos do Edital, aderente aos padrões de mercado, para a execução dos serviços de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis aos usuários e parceiros da CAIXA;
- II Solução de *Contact Center*, Central PABX, URA, ramais e aparelhos telefônicos para o ambiente provido às suas expensas, em quantidade e configurações compatíveis com a demanda de chamados/atendimentos previstos e com os recursos de gravação necessários;
- III Profissionais especializados, em todos os locais definidos para a prestação dos serviços, com as competências necessárias;
- IV Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados;
- V Fones de ouvido (*headsets*) individuais para uso por todos os seus profissionais alocados, inclusive nos ambientes da CETEC e do CGR;
- VI Impressoras e respectivos suprimentos/consumíveis em todos os ambientes utilizados para a execução dos serviços, próprio ou da CAIXA;
- VII Demais insumos efetivamente necessários à plena execução dos serviços, conforme disposto neste Termo de Referência.

1.1.6 Serão fornecidos pela CAIXA os seguintes itens para a execução dos serviços:

- I Instalações físicas e mobiliárias adequadas nos ambientes da CETEC e do CGR;
- II Ramais e aparelhos telefônicos (exceto *headsets*) para os ambientes da CETEC e CGR;
- III Infraestrutura de hardware (microcomputadores, *switchs* e demais ativos de rede) conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação dos serviços, em todos os ambientes, inclusive naquele provido pela CONTRATADA, conforme alínea “I” do subitem 1.1.5 acima;

- IV Softwares, ferramentas e aplicativos de apoio necessários à prestação dos serviços, a serem utilizados na Central de Serviços (CETEC, CGR e ambiente provido pela CONTRATADA);
- V Conexão lógica (link de dados) do ambiente provido pela CONTRATADA com seu ambiente corporativo, CETEC e CGR;
- VI Solução 0800 para o recebimento das chamadas dos usuários/clientes em todos os ambientes.

1.1.7 Os dados relativos ao registro e atendimento/suporte técnico das solicitações dos usuários e parceiros deverão ser mantidos no SIGSC – Sistema de Gerenciamento de Serviços CAIXA ou outra ferramenta que a CAIXA venha a utilizar e, juntamente com os dados extraídos do sistema de telefonia e demais ferramentas definidas pela CAIXA, serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.

1.1.8 A critério da CAIXA, a CONTRATADA, em conjunto com as equipes por aquela designadas, deverá auxiliar no desenvolvimento dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas, buscando torná-los aderentes às necessidades da CAIXA, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui, dentre outras atividades:

- I Elaboração de scripts de atendimento/suporte técnico;
- II Criação do processo / fluxo de atendimento/suporte técnico;
- III Customização da URA e do SIGSC – Sistema de Gerenciamento de Serviços CAIXA ou outra ferramenta que a CAIXA venha a utilizar;
- IV Elaboração do Catálogo de Serviços e dos critérios de categorização dos chamados;
- V Criação do fluxo de atendimento/suporte técnico de incidentes críticos, incluindo:
 - Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos;
 - Definição de processo de notificação e escalada.

1.1.8.1 A CONTRATADA poderá implementar novas tecnologias visando a otimização dos processos sob sua responsabilidade, desde que sejam previamente homologadas pela CAIXA quanto à aderência às

normas internas, à conformidade do ambiente tecnológico e aos termos do contrato e não representem ônus adicionais à CAIXA.

1.1.8.2 O processo de homologação de novas tecnologias pela CAIXA exige a apresentação detalhada de todas as funcionalidades, configurações, facilidades e demais características/informações relativas às implementações pretendidas, alterações necessárias nos fluxos e processos, ganhos esperados no atendimento/suporte técnico dos usuários e parceiros, além dos detalhes técnicos referentes à integração junto ao ambiente tecnológico da CAIXA.

1.1.9 Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA encontram-se detalhados neste documento e nos demais anexos do Edital e devem ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CAIXA, bem como de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

1.1.10 Abaixo quadro/resumo da distribuição das equipes nas sedes da Central de Serviços:

EQUIPES - CENTRAL DE SERVIÇOS	
AMBIENTE EXTERNO PROVIDO PELA CONTRATADA	
<u>ATENDIMENTO E SUPORTE 1º NÍVEL</u> Técnicos de Atendimento e Suporte 1º Nível e Prepostos	<ul style="list-style-type: none"> - Primeiro contato usuários e parceiros - Atendimento e suporte usuários e parceiros 1º nível - Registro e acompanhamento incidentes e requisições de serviços
<u>SUPORTE 2º NÍVEL</u> Analistas de Suporte 2º Nível e Prepostos	<ul style="list-style-type: none"> - Suporte 2º nível a usuários e parceiros - Atendimento e suporte a usuários Prioritários
CETEC – Brasília/DF	
Equipe / Perfil Profissional	Características / Macroatividades
<u>SUPORTE 2º NÍVEL</u> Técnicos de Suporte 1º Nível, Analistas de Suporte 2º Nível, Administrador da Base de Conhecimento e Prepostos	<ul style="list-style-type: none"> - Suporte técnico priorizado / críticos / de maior complexidade ou extensão. - Distribuição/atualização de versões de SW / aplicativos - Manter conformidade softwares / aplicativos - Gerenciamento de Problemas - Manter Base de Conhecimento - Gestão dos IC - Assunção contingencial do atendimento e suporte 1º e 2º níveis a usuários e parceiros
CGR - Osasco/SP	
Equipe / Perfil Profissional	Características / Macroatividades
<u>MONITORAMENTO E 1º NÍVEL DE REDES</u> Técnicos de Redes e Prepostos	<ul style="list-style-type: none"> - Tratamento eventos e alertas redes CAIXA e parceiros - Registro e acompanhamento incidentes e requisições de serviços redes
<u>SUPORTE 2º NÍVEL DE REDES</u> Analistas de Redes e Prepostos	<ul style="list-style-type: none"> - Suporte 2º nível redes CAIXA e parceiros - Atuação incidentes de redes unidades críticas e backbone - Atuação incidentes de redes com maior abrangência - Gerenciamento de Problemas - Participação em projetos de redes

2 ESCOPO DOS SERVIÇOS

2.1 Planejamento, estruturação, implantação e operação da Central de Serviços

2.1.1 Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais

2.1.1.1 A reunião de alinhamento será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas da CAIXA e da CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início da prestação dos serviços, em até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato com o objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

2.1.1.2 A reunião deverá ser realizada presencialmente, em local a ser definido pela CAIXA, e deverá contar com a participação de, no mínimo, 01 (um) Gerente de Projetos e 01 (um) responsável pela área técnica da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato a ser designado pela CAIXA.

2.1.1.3 A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, para aprovação da CAIXA, o seu Plano de Implantação da Central de Serviços, contemplando:

- I Escopo.
- II Endereço e demais dados descritivos do ambiente próprio a ser provido pela CONTRATADA.
- III Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI).
- IV Análise de Riscos.
- V Plano de Contingência.
- VI Plano de Comunicação e Divulgação.
- VII Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias à implantação da Central de Serviços, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma.

2.1.1.4 Caso o Plano de Implantação não seja aprovado, a CONTRATADA terá outros 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da recusa pela CAIXA, para reformular, de acordo com as exigências desta.

2.1.1.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar para vistoria por parte da CAIXA, em até 15 (quinze) dias corridos contados da apresentação

inicial do Plano de Implantação da Central de Serviços, o seu ambiente que será utilizado na prestação dos serviços de atendimento e suporte de 1º e 2º níveis aos usuários e parceiros.

2.1.1.5.1 Constitui obrigação da CONTRATADA corrigir eventuais irregularidades e/ou pendências no ambiente, identificados pela CAIXA na vistoria, caso necessário, visando adequá-lo às condições de segurança e operação necessárias ao início das atividades, conforme parâmetros descritos no Anexo I - K.

2.1.2 Fase de Planejamento

2.1.2.1 Após a aprovação do Plano de Implantação, a CONTRATADA deverá dar início à Fase de Planejamento, providenciando em até 75 (setenta e cinco) dias corridos a alocação de pessoal e demais recursos e atividades necessárias ao início efetivo da prestação dos serviços contratados.

2.1.2.2 Na Fase de Planejamento a CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, as etapas listadas a seguir:

- I Disponibilização completa do ambiente para a alocação das equipes responsáveis pelo atendimento e suporte de 1º e 2º níveis, com os equipamentos, infraestrutura e mobiliário adequados, obedecendo aos requisitos e parâmetros definidos no Anexo I – K;
- II Apresentação do modelo de funcionamento proposto da Central de Serviços e do processo de Gerenciamento de Incidentes, até o 30º (trigésimo) dia desta fase, abrangendo todos os processos e ambientes, contendo de forma detalhada os fluxos de informação, a transição de atividades entre as sedes quando for o caso, iniciando-se no recebimento dos chamados/contatos e/ou na detecção pela monitoração e indo até a finalização dos atendimentos;
- III Apresentação das tabelas de classificação, escalação, usuários e itens de configuração, até o 30º (trigésimo) dia desta fase;
- IV Conclusão, até o 60º (sexagésimo) dia desta fase, da instalação conjunta com as equipes designadas pela CAIXA dos equipamentos e recursos tecnológicos sob responsabilidade de provimento desta (microcomputadores, softwares e aplicações, link de dados e voz, etc.) no ambiente destinado à implantação dos processos de atendimento e suporte de 1º e 2º níveis a usuários e parceiros;
- V Instalação, até o 60º (sexagésimo) dia desta fase, do PABX e demais recursos de telefonia sob sua responsabilidade, bem

como configuração da URA – Unidade de Resposta Audível, de acordo com os processos e fluxos de atendimento/suporte técnico previamente definidos em conjunto com as equipes da CAIXA;

- VI Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TI da CAIXA e na utilização dos sistemas disponibilizados por esta;
- VII Treinamento da equipe da CONTRATADA para utilização do SIGSC e outras ferramentas utilizadas pela CAIXA, bem como os respectivos cadastramentos dos acessos necessários;
- VIII Apresentação, até o 60º (sexagésimo) dia desta fase, das instruções de trabalho e scripts necessários à operação da Central de Serviços, contemplando os processos de atendimento/suporte técnico de chamados, gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, requisições de alterações/mudanças e do conhecimento, devendo a documentação ser submetida à aprovação da CAIXA;
- IX Apresentação do Plano de Absorção da base de chamados legada;

2.1.2.2.1 A CONTRATADA contará com o apoio necessário da CAIXA na elaboração da documentação e na definição dos processos citados, devendo designar equipe de responsáveis para desenvolver, interagir e participar de tantas quantas forem as reuniões necessárias junto à equipe designada pela CAIXA, no ambiente desta, visando a correta e perfeita apresentação dos resultados esperados para esta fase.

2.1.2.3 Durante esse período a CAIXA disponibilizará os ambientes físicos sob sua responsabilidade, na CETEC e no CGR, bem como a base de dados de equipamentos e demais recursos e informações necessárias ao início dos serviços, em consonância com o Plano de Implantação da Central de Serviços previamente aprovado.

2.1.2.4 O prazo máximo para o término da Fase de Planejamento é de 75 (setenta e cinco) dias corridos, contados a partir da data de aprovação pela CAIXA do Plano de Implantação, podendo este prazo ser prorrogado a exclusivo critério da CAIXA, em face de eventual necessidade operacional.

2.1.2.5 Tendo a CONTRATADA concluído esta fase, deverá comunicar formalmente à CAIXA que emitirá aceite e autorização para o início da Fase de Transição.

2.1.3 Fase de Transição

2.1.3.1 São pré-requisitos para o início da Fase de Transição:

- I Disponibilização/instalação dos ambientes físicos, móveis, materiais, equipamentos e demais recursos sob responsabilidade da CAIXA e da CONTRATADA;
- II Alocação dos profissionais treinados, capacitados e em número suficiente por parte da CONTRATADA;
- III Cumprimento de todos os demais itens previstos nas etapas anteriores;

2.1.3.2 A Fase de Transição deverá obedecer ao cronograma de migração dos serviços estabelecido pela CAIXA, considerando como início a data de finalização da fase de planejamento devidamente aceita.

2.1.3.3 A migração dos serviços para o *Service Desk* se dará de forma paulatina, com base no encerramento da vigência dos contratos anteriores.

2.1.3.4 O cronograma de absorção dos serviços seguirá, a partir do início da Fase de Transição, cronologicamente o encerramento, pela CAIXA, dos contratos que serão alvo do repasse dos serviços.

2.1.3.5 A forma de absorção dos serviços pela CONTRATADA levará em consideração os diferentes tipos de contratos atualmente existentes e cujos serviços serão migrados, respeitando-se as características relacionadas a seguir:

- I Contratos Regionais de TIC: São contratos com abrangência regional, no âmbito de cada Unidade de Suporte Tecnológico, no total de 16 (dezesesseis) contratos, que incluem como foco para a migração, basicamente, os serviços de triagem de chamados, atualização de versões de softwares e aplicativos, monitoramento de recursos de redes e suporte remoto de 1º e 2º níveis aos recursos de TIC.
- II Contratos Regionais de Telefonia: São contratos com abrangência regional, no âmbito de cada Unidade de Suporte Tecnológico, no total de 16 (dezesesseis) contratos, que incluem como foco para a migração, basicamente, os serviços de suporte remoto e monitoração de recursos de telefonia.
- III Contratos Regionais de Suporte a Canais Parceiros: São contratos com abrangência regional estendida além daquelas definidas para cada Unidade Regional de Suporte Tecnológico, divididas em 5 (cinco) regiões, que incluem como foco para migração, basicamente, os serviços de monitoração e suporte da rede no canal parceiro.

IV Contrato Nacional de Atendimento de 1º Nível: Trata-se de contrato com abrangência nacional que inclui como foco para a migração, basicamente, o atendimento de 1º nível (não inclui o suporte técnico remoto aos recursos) aos usuários internos e parceiros.

2.1.3.6 A tabela a seguir resume os serviços básicos que deverão ser absorvidos pela Central de Serviços a partir do encerramento dos contratos respectivos:

FASE DE TRANSIÇÃO	SERVIÇOS QUE SERÃO ABSORVIDOS PELA CONTRATADA / LOCAIS		
MIGRAÇÃO ATIVIDADES	AMBIENTE DA CONTRATADA	AMBIENTE DA CETEC	AMBIENTE DO CGR
Contrato TIC	- Suporte 1º nível de TIC	- Distribuição e Instalação de Versões Softwares e Aplicativos	- Monitoração Redes – Unid. CAIXA
	- Suporte 2º nível de TIC	- Conformidade e segurança do ambiente tecnológico	- Suporte de 1º e 2º níveis Redes
Contrato Telefonia	- Suporte 1º nível de Telefonia	- Conformidade e segurança ambiente de telefonia	- Monitoração Voz E1 em Unid. CAIXA
	- Suporte 2º nível de Telefonia		
Contrato Canais Parceiros	- Suporte 1º Nível a Parceiros	- Conformidade e segurança do ambiente de Parceiros	- Monitoração Redes - Parceiros
Contrato Atendimento 1º Nível	- Atendimento 1º Nível a Usuários		
	- Atendimento 1º Nível a Parceiros		

2.1.3.6.1 A migração obedecerá a abrangência territorial dos contratos, bem como os tipos de serviços respectivos. Por exemplo: a partir do encerramento da vigência do Contrato Regional de TIC, todos os usuários internos das unidades vinculadas à respectiva Unidade de Suporte Tecnológico passarão a ser atendidos pela Central de Serviços, no que diz respeito aos serviços de suporte técnico de 1º e de 2º níveis, além dos serviços de monitoramento e suporte de Redes.

2.1.3.6.2 Da mesma forma, a partir do vencimento da vigência do Contrato Regional de Telefonia, todos os usuários internos das unidades vinculadas à respectiva Unidade de Suporte Tecnológico terão os seus chamados tratados/atendidos remotamente, quando possível, pela Central de Serviços, independentemente de já terem sido migrados ou não os demais serviços da mesma região.

2.1.3.6.3 Os 5 (cinco) Contratos Regionais de Suporte a Canais Parceiros possuem vigência idêntica devendo, a princípio, serem absorvidos os serviços relativos ao monitoramento e ao tratamento de eventos e alertas de redes dos parceiros, bem como o tratamento/atendimento/suporte remoto dos chamados respectivos, de todas as regiões de forma concomitante, a partir do fim da vigência desses contratos conforme descrito neste Termo.

2.1.3.6.4 A partir do fim da vigência do Contrato Nacional de Atendimento de 1º Nível, a CONTRATADA iniciará as atividades específicas de atendimento de 1º nível aos usuários internos e parceiros (primeiro contato), sem prejuízo da realização anterior, se for o caso, a partir da migração dos contratos regionais já encerrados, dos serviços de suporte de 1º e de 2º níveis, os quais inicialmente não incluirão o primeiro contato dos usuários/parceiros.

2.1.3.7 A seguir a tabela com a previsão de encerramento da vigência dos contratos/migração das atividades:

UNIDADE GESTORA	TIPO SERVIÇO	2016											2017		
		mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	
GITEC/BE	TIC									7					
	TELEFONIA				16										
GITEC/BH	TIC					1									
	TELEFONIA								16						
GITEC/BR	TIC	1													
	TELEFONIA							1							
GITEC/BU	TIC												7		
	TELEFONIA							16							
GITEC/CG	TIC			21											
	TELEFONIA													1	
GITEC/CP	TIC			1											
	TELEFONIA								16						
GITEC/CT	TIC									18					
	TELEFONIA												16		
GITEC/FL	TIC									16					
	TELEFONIA							19							
GITEC/FO	TIC											1			
	TELEFONIA								1						
GITEC/GO	TIC								26						
	TELEFONIA			1											
GITEC/MN	TIC		2												
	TELEFONIA						1								
GITEC/PO	TIC													26	
	TELEFONIA													1	
GITEC/RE	TIC									21					
	TELEFONIA			15											
GITEC/RJ	TIC						1								
	TELEFONIA									14					
GITEC/SA	TIC								30						

UNIDADE GESTORA	TIPO SERVIÇO	2016										2017		
		mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar
	TELEFONIA		15											
GITEC/SP	TIC											1		
	TELEFONIA									15				
GITEC	AA					1								
CEATI	AT. 1º NÍVEL							1						

2.1.3.7.1 As previsões acima poderão sofrer alterações por interesse ou necessidade operacional da CAIXA, a quem cabe comunicar tais situações previamente à CONTRATADA visando a revisão do planejamento e do dimensionamento dos recursos, se necessário.

2.1.3.7.2 Em relação aos contratos atuais, listados na tabela acima, cujas migrações dos serviços estejam previstas inicialmente em datas anteriores ao do início efetivo da Fase de Transição, decorrentes de atrasos no processo formal de licitação ou por responsabilidade da CAIXA nas fases anteriores de implantação da Central de Serviços, serão prorrogados por períodos adicionais visando o ajuste dos mesmos ao período de início da Fase de Transição.

2.1.3.8 A remuneração pelos serviços será devida a partir da efetiva assunção dos mesmos por parte da CONTRATADA, de acordo com os critérios definidos em contrato.

2.1.3.9 No período em que iniciar a Fase de Transição, a partir do aceite da CAIXA em relação à Fase de Planejamento, e nos 5 (cinco) períodos subsequentes, independentemente da quantidade de serviços que forem absorvidos/migrados nesse tempo, os Níveis de Serviços estabelecidos no contrato serão atenuados em 30% (trinta por cento) de cada meta constante dos indicadores.

2.1.3.9.1 Esses 6 (seis) períodos comporão a Fase de Transição. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço contratados, sendo considerada essa etapa como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

2.1.3.10 Caso ocorra a prorrogação da vigência contratual inicial, não haverá nova fase de planejamento ou de transição.

- 2.1.3.11 Na fase de transição e no decorrer da operação da Central de Serviços a CONTRATADA deverá promover treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante esse período, com ênfase nos aplicativos disponibilizados pela CAIXA e nos procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços.
- 2.1.3.12 A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe da CAIXA, elaborar o Catálogo de Serviços de TI, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes/problemas, requisições de serviços e requisições de mudanças.
- 2.1.3.13 A CONTRATADA deverá, também nesta fase, implementar a modelagem dos processos do *Service Desk* referentes à Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Configuração, Gestão de Mudanças e Gestão do Conhecimento.
- 2.1.3.14 Ao término da Fase de Transição a CONTRATADA deverá oficializar à CAIXA, a confirmação quanto ao cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Implantação, juntamente com os termos de aceitação de cada fase.
- 2.1.4 Fase de Operação da Central de Serviços
- 2.1.4.1 A fase de operação se refere ao período compreendido entre o final da fase de transição e o encerramento do contrato (final da vigência).
- 2.1.4.2 Compreende a realização de todos os serviços previstos, nos moldes definidos, durante toda a vigência do contrato.
- 2.1.4.3 No período de operação da Central de Serviços a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.
- 2.1.5 Fase de Encerramento dos Serviços
- 2.1.5.1 A fase de encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados, devendo esta elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.
- 2.1.5.2 A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos anteriores ao término do contrato.

2.1.5.3 O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

- I Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;
- II Estrutura e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CAIXA e com a futura prestadora de serviços ou equipe da CAIXA;
- III Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;
- IV Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas, todos os documentos produzidos e fluxos de atendimento/suporte técnico;
- V Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

2.1.5.4 Todos os recursos disponibilizados pela CAIXA de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que foram disponibilizados ou, na impossibilidade, a CONTRATADA fará a reposição destes recursos sem quaisquer ônus adicionais à CAIXA.

2.1.6 Tabela Resumo das Fases:

FASES	PRAZOS	OBJETIVOS PRINCIPAIS
INICIAL	Até 15 (quinze) dias corridos contados da assinatura do contrato	Realizar reunião de alinhamento e apresentar o Plano de Implantação da Central de Serviços
PLANEJAMENTO	Até 75 (setenta e cinco) dias corridos contados da aprovação do Plano de Implantação da Central de Serviços	Disponibilizar todos os recursos necessários ao início da operação da Central de Serviços
TRANSIÇÃO	Até 180 (cento e oitenta) dias corridos contados do aceite de conclusão da fase de planejamento	Iniciar a absorção dos serviços, promovendo os ajustes necessários visando estabilizar os processos.
OPERAÇÃO	A partir da conclusão da fase de transição até o final da vigência	Executar os serviços de acordo com os níveis de serviços contratados
ENCERRAMENTO	No mínimo em até 60 (sessenta) dias corridos anteriores ao final da vigência do contrato	Apresentar o Plano de Encerramento e realizar a transição segura dos serviços junto ao novo responsável

2.2 Serviço de atendimento e suporte técnico de primeiro nível

2.2.1 O serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível será o ponto único de contato dos usuários e parceiros que utilizam os recursos

PE 042/7066-2016

SICLG 35927

Contrato nº 7.785/2016

de TI, para o registro de incidentes e requisições de serviços, solução de problemas e esclarecimento de dúvidas, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consulta à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle e acesso remoto de estações e equipamentos, console de acesso/configuração remota das centrais telefônicas, dentre outras;

- 2.2.2 O estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários de informática é prática recomendada pela biblioteca de boas práticas em gestão de serviços de TI – ITIL v3, visando assegurar a entrega de serviços de TIC com qualidade, eficiência e economia.
- 2.2.3 As demandas serão originadas principalmente a partir de: I – Contatos e chamados abertos pelos usuários e parceiros, II - eventos da monitoração, III - detecção de não conformidades nos padrões de instalação por ferramentas ou scripts e/ou IV - demandas solicitadas pela CAIXA;
- 2.2.4 O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TIC da CAIXA, através da execução de procedimentos padronizados, evitando sempre que possível o repasse do incidente ou requisição de serviço para outros níveis ou equipes de suporte.
- 2.2.5 A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no Anexo I - C.
- 2.2.5.1 O método de alocação, a quantidade de profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços e a CAIXA.
- 2.2.6 A solução de incidentes e requisições deve, preferencialmente, ser efetuada no primeiro contato dos usuários ou parceiros, evitando a necessidade de encaminhamento para outros atendentes ou níveis de atendimento.
- 2.2.6.1 Nos casos em que não for concluída a solução remota dos problemas, esgotados todos os recursos técnicos para tal, a equipe do 1º nível deverá redirecionar os chamados para atendimento por parte dos agentes responsáveis pelo suporte presencial, de acordo com as orientações e definições da CAIXA.

- 2.2.6.2 Havendo necessidade de atuação conjunta de agentes nos locais onde os equipamentos estiverem instalados ou os serviços prestados, os chamados deverão ser redirecionados junto às Unidades de Suporte Tecnológico, que são as responsáveis pela sincronização e pelos agendamentos para atendimentos conjuntos de fornecedores/agentes.
- 2.2.6.3 Todos os chamados relativos aos equipamentos de autoatendimento, não solucionados no primeiro contato pela Central de Serviços, deverão ser redirecionados junto às Unidades de Suporte Tecnológico.
- 2.2.7 A CONTRATADA deverá repassar posicionamento aos usuários sempre que houver solicitação dos mesmos, com informações claras e precisas sobre o tempo provável de solução, eventuais dificuldades e demais informações pertinentes aos chamados ou requisições, utilizando-se das ferramentas de controle, do acesso a painéis de sistemas de informações georeferenciadas de fornecedores, *workflow*, dados da monitoração disponibilizados pela CAIXA, contato com os fornecedores e/ou demais agentes ou recursos da própria Central de Serviços.
- 2.2.8 No que diz respeito aos usuários internos cadastrados para Atendimento Diferenciado, Usuários Prioritários e usuários lotados em Unidades consideradas pela CAIXA como Críticas, a CONTRATADA deverá manter base atualizada de acordo com as informações recebidas da CAIXA, identificando-os imediatamente caso ocorra contato destes com a Central de Serviços, redirecionando, também de forma imediata, para a equipe responsável pelo suporte de 2º nível, alertando e adotando as providências para que o atendimento ocorra de forma prioritária.
- 2.2.8.1 Poderão ser definidos como Usuários Prioritários pela CAIXA até 0,5% (meio por cento) do total de usuários ativos no *Active Directory – AD*, ou outra base de usuários que a CAIXA venha a utilizar para efeito de faturamento.
- 2.2.8.2 Poderão ser consideradas pela CAIXA como Unidades Críticas, até 10% (dez por cento) do total de Unidades ativas em cada período.
- 2.2.9 O atendimento de primeiro nível aos usuários internos abrange todos os serviços disponibilizados e equipamentos de TIC instalados nas unidades da CAIXA, tais como microcomputadores diversos, estações de trabalho, estações financeiras, notebooks, servidores descentralizados, totens, Thin Clients, ativos de rede, etc., configuração de impressoras, equipamentos de autoatendimento, além do suporte, configurações e reconfigurações em centrais telefônicas e ramais via rede ou console específico.

- 2.2.10 O esclarecimento de dúvidas técnicas, bem como o posicionamento a respeito do andamento de chamados e/ou requisições de serviço, além de outras informações sobre o *status* de funcionamento dos sistemas e ambientes corporativos que possam impactar na disponibilidade dos canais parceiros, neste caso mediante autorização prévia da CAIXA, devem ser repassados sempre que houver acionamento por parte dos parceiros, sendo responsabilidade da CONTRATADA manter atualizados os dados de acompanhamento individual dos chamados, além de criar base de ocorrências que possa ser utilizada visando pronta resposta nos casos de incidentes sistêmicos.
- 2.2.11 As atividades relativas ao atendimento e suporte técnico de primeiro nível aos usuários internos e parceiros deverão ser realizadas de forma ininterrupta, 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), considerando que há unidades da CAIXA com funcionamento também ininterrupto, bem como Escritórios de Negócios Internacionais em países com fusos horários distintos.
- 2.2.11.1 Caberá à CONTRATADA dimensionar corretamente as equipes de forma a cobrir todos os turnos de trabalho de acordo com o respectivo volume de demandas/atendimentos, mantendo a qualidade e os níveis de serviço exigidos em quaisquer datas/horários, bem como os usuários e parceiros assistidos sobre todos os aspectos.
- 2.2.12 O serviço de atendimento e suporte técnico de primeiro nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (atendimento de 2º ou 3º níveis, equipe da CAIXA ou fornecedores diversos), com o controle dos níveis de serviços respectivos.
- 2.2.13 A equipe de atendimento e suporte de 1º nível deverá prestar os serviços pertinentes conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:
- I Atender às ligações telefônicas e/ou demais formas de contato com saudação padronizada a ser definida pela CAIXA;
 - II Prestar suporte de primeiro nível aos usuários de TI com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviços e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos contratados;
 - III Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes da CAIXA;

- IV Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes) direcionados à área de TI da CAIXA, solucionando os de sua competência, com auxílio de consulta à base de conhecimento;
- V Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mesmo que a CONTRATADA não seja a responsável pela resolução e que estejam sob responsabilidade de terceiros, mantendo os usuários informados sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- VI Finalizar os chamados resolvidos neste nível após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento, e/ou finalizar os chamados dos demais níveis, se necessário.
- VII Identificar e reportar imediatamente ao Preposto e à CAIXA os problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CAIXA ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- VIII Realizar contatos com usuários e/ou parceiros para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado a outra equipe;
- IX Manter os usuários/parceiros informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidades de TIC;
- X Registrar no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a utilizar todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- XI Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa-raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- XII Esclarecer dúvidas e orientar usuários/parceiros a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CAIXA), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CAIXA e seu uso, exceto no que tange a questões estritamente operacionais;
- XIII Responder pedidos de informação dos usuários/parceiros relativos à situação de chamados abertos;

- XIV Dar retorno aos usuários/parceiros quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- XV Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
- XVI Visando manter informações atualizadas dos atendimentos de campo para posicionamento à CAIXA e aos usuários, acompanhar as informações *online* relativas aos atendimentos presenciais prestados pelas empresas responsáveis, mediante acesso aos painéis disponibilizados por estas de visão integrada e georeferenciada dos serviços, agendamentos, tempos e movimentos, com posição geral e detalhada da operação e dos níveis de serviço respectivos, devendo emitir relatórios e reportar à CAIXA quaisquer irregularidades verificadas nos atendimentos;
- XVII Identificar e reportar imediatamente ao Preposto e os problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CAIXA ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- XVIII Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dos mesmos, para diagnóstico, configuração, instalação e/ou remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório ou bancária, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com as instruções ou manuais específicos;
- XIX Executar intervenção remota em centrais PABX e outros equipamentos de telefonia, via rede ou console, programação e/ou reprogramação de centrais e ramais, bloqueio/desbloqueio e configuração de senhas de usuários, análise de falhas, diagnóstico, ateste de funcionamento de circuitos e demais atividades relacionadas à telefonia;
- XX Executar intervenção remota nos equipamentos da CAIXA instalados em pontos parceiros, mediante autorização dos mesmos, para diagnóstico, configuração, instalação e/ou remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório ou bancária, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com as instruções ou manuais específicos;
- XXI Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios

de usuários/parceiros quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela CAIXA;

XXII Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações da CAIXA;

XXIII Executar outros serviços correlatos ao atendimento e suporte de usuários e parceiros.

2.3 Serviço de suporte técnico de segundo nível

2.3.1 O serviço de suporte técnico de 2º nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolverem usuários especiais (Atendimento Diferenciado, Incidentes Críticos, etc.);

2.3.2 Compreendem, ainda, a análise, o suporte remoto, a solução dos incidentes e problemas de maior complexidade, o direcionamento, o acompanhamento e o encerramento dos chamados, além da manutenção da conformidade dos ambientes tecnológicos, a execução de atividades relativas às liberações e atualizações de novas versões de softwares/aplicativos, distribuições de pacotes (novas versões de aplicativos, vídeos e áudios corporativos, etc.), correções, *upgrades* e demais atividades de 2º nível possíveis de realização remota junto aos equipamentos e usuários da CAIXA.

2.3.3 O suporte de 2º nível inclui a prestação de subsídios às equipes de atendimento de 1º nível, às Unidades de Suporte Tecnológico, Centralizadoras de TI da CAIXA, empresas Parceiras, fornecedores, às equipes de outros níveis de suporte e de campo/presencial na execução das respectivas atividades.

2.3.4 A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

2.3.5 A equipe do 2º nível deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Suporte de 2º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no Anexo I - C.

2.3.6 O método de alocação, a quantidade de profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que

não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CAIXA.

2.3.7 As atividades relativas ao suporte técnico de segundo nível aos usuários internos e parceiros deverão ser realizadas de forma ininterrupta, 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), considerando que há unidades da CAIXA com funcionamento também ininterrupto, bem como Escritórios de Negócios Internacionais em países com fusos horários distintos.

2.3.7.1 Caberá à CONTRATADA dimensionar corretamente as equipes de forma a cobrir todos os turnos de trabalho de acordo com o respectivo volume de demandas/atendimentos, mantendo a qualidade e os níveis de serviço exigidos em quaisquer datas/horários, bem como os usuários e parceiros assistidos sobre todos os aspectos

2.3.8 A equipe de suporte técnico de 2º nível deverá prestar os serviços pertinentes de acordo com as seguintes atividades básicas listadas a seguir, dentre outras e a partir do ambiente:

2.3.8.1 Externo provido pela CONTRATADA:

- I Prestar suporte remoto de segundo nível aos usuários e parceiros da CAIXA, no atendimento de requisições de serviços e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pela equipe do 1º nível, respeitando os níveis de serviços acordados;
- II Esclarecer dúvidas e orientar usuários/parceiros a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos de TI e telefonia, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CAIXA, exceto no que tange a questões estritamente operacionais;
- III Executar requisições de serviços padronizadas, tais como criação de contas de usuários, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, *reset* de senhas, dentre outras similares, nos diversos serviços e ambientes de TI da CAIXA;
- IV Executar e restaurar remotamente cópias de segurança de dados (*backup*) localizados nas estações de trabalho dos usuários quando necessário/solicitado;

- V Executar procedimentos remotos de maior complexidade em Centrais PABX, URA e servidores de Telefonia na configuração/reconfiguração e/ou recuperação de serviços quando solicitado pela CAIXA;
- VI Contatar usuários e parceiros demandantes para obter mais informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- VII Contatar as equipes internas de TI da CAIXA para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário/parceiro, se necessário;
- VIII Contatar outras equipes da CAIXA ou prestadores de serviços que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- IX Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da CAIXA;
- X Minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos;
- XI Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Serviços;
- XII Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas da CAIXA;
- XIII Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CAIXA, quando for o caso;
- XIV Esclarecer dúvidas dos Usuários Prioritários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação, equipamentos e aparelhos de TI em geral;
- XV Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;
- XVI Executar intervenções remotas nas estações de trabalho dos usuários classificados pela CAIXA para Atendimento Diferenciado, Usuários Prioritários, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

- XVII Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, bem como as equipes de campo da CAIXA ou de fornecedores por ela contratados;
- XVIII Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e parceiros.

2.3.8.2 Interno, da CETEC, provido pela CAIXA:

- I Manter equipe alocada na CETEC proporcional a 30% (trinta por cento) dos profissionais alocados no ambiente externo provido pela CONTRATADA, nas equipes de 1º e 2º níveis de atendimento e suporte, visando assumir contingencialmente, de forma imediata e transparente, o transbordo de atendimentos, indisponibilidades momentâneas, parciais ou completas do ambiente externo;
- II Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- III Avaliar incidentes identificando a causa-raiz, definir as soluções e repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;
- IV Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão para as diversas estações de trabalho (microcomputadores, notebooks, estações financeiras, etc.) de acordo com as instruções fornecidas e solicitações da CAIXA;
- V Analisar os chamados – incidentes e requisições – tratados na Central de Serviços, agrupando-os por tipo, gerando ou evoluindo os procedimentos que deverão compor banco de soluções para o atendimento de 1º nível;
- VI Manter atualizado e em conformidade todos os componentes da solução de antivírus;
- VII Acompanhar e atuar em ocorrência de anormalidade no trânsito de arquivos dos aplicativos CAIXA entre servidores distribuídos e centralizados;
- VIII Manter atualizados os repositórios de versões de drivers, softwares e aplicativos para acesso pelas equipes de campo;

- IX Manter em conformidade os equipamentos do parque da CAIXA quanto às versões de softwares, aplicativos e demais artefatos;
- X Efetuar e controlar a distribuição e a instalação centralizada de novas versões ou correções dos aplicativos CAIXA.
- XI Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, bem como as equipes de campo da CAIXA ou de fornecedores por ela contratados;
- XII Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e parceiros.

2.4 Serviço de sustentação, monitoramento e tratamento de eventos e alertas de Redes

2.4.1 Compõem o conjunto destas atividades o monitoramento dos recursos tecnológicos de redes em unidades da CAIXA, pontos externos e parceiros, a operação de ferramentas de geração de alertas, o registro das ações tomadas de acordo com os eventos/alertas gerados, a atuação junto a equipamentos e ativos tecnológicos seguindo os padrões definidos pela CAIXA, o registro e o acompanhamento da resolução dos incidentes e requisições de serviços, o acionamento de fornecedores, agentes, parceiros e unidades CAIXA, além do suporte técnico e demais atividades correlatas.

2.4.1.1 O monitoramento da rede de comunicação será realizado a partir do CGR – Centro de Gerenciamento da Rede CAIXA, em Osasco/SP e inclui as seguintes atividades básicas, dentre outras:

- I Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de dados e voz (E1) das unidades da CAIXA;
- II Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de dados dos pontos externos do autoatendimento CAIXA (PAE, Quiosques e SNC);
- III Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de *backbone* das Centralizadoras (Datacenter, CTC – Centro Tecnológico CAIXA, CEPTI, CETEC, etc.), das Unidades Regionais de Suporte Tecnológico (GITEC) e demais unidades do ambiente tecnológico corporativo;
- IV Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de dados fornecidos pela CAIXA aos parceiros (Lotéricas, Correspondentes Bancários, etc.);

- V Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de dados instalados nas unidades itinerantes da CAIXA (Caminhões CAIXA, Agências Barco, etc.), em feiras e eventos e nos demais locais onde a CAIXA se fizer representar, ainda que temporariamente;
- VI Monitoramento da disponibilidade dos circuitos utilizados para conexões extranet;
- VII Monitoramento da disponibilidade, das versões de softwares, itens de configurações e status de portas em roteadores, switches e demais ativos de rede;
- VIII Monitoramento do nível de utilização, taxas de erros e intermitência nos circuitos de dados;
- IX Atuação preventiva na detecção de falhas e solução de ocorrências com tempestividade, visando a disponibilidade permanente dos recursos tecnológicos e sistemas operacionais;
- X Manutenção da conformidade de regras de configuração e padrões no ambiente de redes;
- XI Adoção de procedimentos para identificação de possíveis pontos vulneráveis que possam afetar a disponibilidade e a performance da rede e dos recursos computacionais;
- XII Registro dos incidentes e requisições de serviços relativos a redes no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a utilizar, abertura dos chamados técnicos junto aos fornecedores, acompanhamento e atualização periódica do *status* nas ferramentas de monitoração, gestão e controle, não superior a 1 (uma) hora, repasse junto aos outros níveis de atendimento/solução, dos fornecedores ou da CAIXA;
- XIII Acompanhamento, atuação, análise e identificação de causa raiz dos incidentes e problemas em redes;
- XIV Intervenção remota nos ativos de rede;
- XV Implementação das configurações físicas e lógicas, serviços VPN padronizados, nos ativos de rede concentradores, mantendo atualizada a documentação correspondente;
- XVI Execução remota de rotinas de *backup* e *restore* dos ativos de rede concentradores instalados nas unidades centralizadoras;

- XVII A adoção de procedimentos de contorno definidos pela CAIXA;
- XVIII Acompanhamento remoto da instalação, ativação, substituição ou manutenção de circuitos de dados e recursos de rede em unidades, centralizadoras (*backbone*), novas unidades e/ou pontos externos (inclusive conexões extranet), nos Caminhões da CAIXA, nas Agências Barco e/ou em feiras e eventos, mediante a execução de testes de funcionamento, conferência dos parâmetros de configuração e, se necessário, o repasse de orientações aos executores;
- XIX O contato junto às unidades de negócio, administrativas ou técnicas da CAIXA, bem como parceiros/entes externos e todas as demais providências necessárias visando a solução remota ou o devido encaminhamento junto aos responsáveis, no caso de não ser possível a solução remota;
- XX A comunicação dos incidentes e problemas junto às áreas técnicas da CAIXA, conforme padrões definidos por esta;
- XXI A aplicação/atualização das regras e configurações definidas pela CAIXA, mantendo atualizados os ativos de rede de acordo com os padrões de configuração e segurança adotados, bem como atualizando toda a documentação correspondente;
- XXII O registro das ações adotadas de acordo com os fluxogramas definidos/elaborados pela CAIXA;
- XXIII A operação das ferramentas de monitoração, de registro dos incidentes e de controle dos níveis de serviços;
- XXIV Manutenção dos controles, ferramentas e da documentação (planta) de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes de rede;
- XXV Documentação da arquitetura e configuração de todos os produtos utilizados por sistemas e serviços de redes, além das rotinas operacionais relativas às equipes alocadas nos níveis de suporte a redes;
- XXVI Elaboração e manutenção dos planos de contingência, testes e avaliações da infraestrutura, ferramentas e processos;
- XXVII Prestação de suporte técnico aos demais níveis de atendimento a redes, incluindo outras centralizadoras, as Unidades de Suporte Tecnológico, bem como outros agentes,

na resolução de incidentes e problemas, mudanças de versões dos softwares básicos e demais serviços de redes;

XXVIII Extração, tratamento e depuração de dados com elaboração e geração de relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações e planilhas, periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da CAIXA;

XXIX Participação na elaboração e na implantação de projetos de redes, bem como auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;

2.4.1.2 A CONTRATADA deverá alocar equipes de 1º e 2º níveis de suporte em redes no ambiente do CGR.

2.4.1.2.1 Caberá à equipe do 1º nível da CONTRATADA alocada no CGR o tratamento inicial dos eventos e alertas gerados a partir das ferramentas disponibilizadas pela CAIXA, as intervenções básicas em ativos de redes, a aplicação das soluções de contorno definidas para problemas conhecidos, o contato preliminar com usuários e demais responsáveis nas unidades/pontos, o registro e o repasse dos incidentes para outros níveis de solução ou para fornecedores, quando for o caso, dentro dos parâmetros definidos pela CAIXA e de acordo com os níveis de serviço contratados, a recuperação imediata dos serviços, ainda que de forma parcial/temporária, o acompanhamento da solução dos chamados/incidentes independentemente do nível ou agente solucionador.

2.4.1.2.2 É responsabilidade da equipe de 1º nível o acompanhamento remoto da instalação/ativação de novos circuitos de dados e voz, incluindo circuitos disponibilizados em feiras e eventos, em unidades itinerantes, tais como os Caminhões da CAIXA e as Agências Barco, bem como a execução de testes de funcionamento, a configuração remota dos ativos de rede, quando for o caso, e o repasse de todas as orientações necessárias aos executores locais.

2.4.1.2.3 A equipe de 2º nível seguirá os fluxogramas definidos pela CAIXA, sendo responsável pela resolução de incidentes de maior abrangência, envolvendo circuitos de *backbone* ou de unidades consideradas Críticas pela CAIXA, o acionamento de fornecedores e de outras áreas técnicas, as intervenções de maior complexidade, atividades especializadas, aplicações de novas configurações de segurança em ativos de rede mediante adoção dos procedimentos padronizados pela CAIXA, complementação da atuação da equipe do 1º nível na solução dos problemas não resolvidos naquele nível ou paliativamente/provisoriamente tratados, bem como participação

junto às equipes de níveis técnicos superiores, de fornecedores ou de engenharia na elaboração e implantação de novos projetos.

- 2.4.1.3 No caso de problemas, defeitos ou incidentes de maior complexidade não solucionados pela equipe de 2º nível, esta deverá acionar imediatamente as equipes de nível superior (3º nível, engenharia ou equipe CAIXA) atuando em conjunto para a solução;
- 2.4.1.4 A CONTRATADA deverá dimensionar as equipes alocadas na monitoração dos recursos de redes de forma a manter os níveis de serviço e disponibilidade exigidos, bem como atender às demandas evolutivas/corretivas encaminhadas/definidas pela CAIXA;
- 2.4.1.5 A CAIXA repassará os fluxogramas, orientações e demais informações de cunho técnico previamente ao início das atividades por parte da CONTRATADA, após a assinatura do contrato;
- 2.4.2 Os serviços de monitoramento e tratamento de eventos e alertas compreendem o acompanhamento individualizado dos canais e serviços disponibilizados pela CAIXA aos seus usuários, parceiros e clientes e deverão ser realizados de forma ininterrupta, 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), devendo a CONTRATADA dimensionar corretamente suas equipes nos diversos horários e dias da semana visando manter o efetivo necessário de acordo com o volume de trabalho respectivo;
- 2.4.3 As equipes responsáveis pelos serviços deverão ser compostas por profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Redes, no caso do acompanhamento nas ferramentas e de intervenções de menor complexidade, Analistas de Redes para atuação em situações que envolvam intervenções mais complexas, projetos, análises e demais serviços especializados em redes, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no Anexo I - C.
- 2.4.4 O método de alocação, a quantidade de profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CAIXA.

2.5 Serviços Eventuais

- 2.5.1 Entende-se por Serviços Eventuais, para efeito deste contrato, todos os serviços correlatos ao objeto, mas que não estejam previstos, descritos e incluídos nas parcelas fixas e mensais respectivas das modalidades incluídas no contrato, tais como:

- I O desenvolvimento de novos projetos com a participação de especialistas, analistas, técnicos ou outros profissionais da CONTRATADA;
- II A execução de serviços/atividades previstas nas modalidades mas em locais e/ou horários considerados pela CAIXA como excepcionais e diferentes daqueles normalmente utilizados, desde que a sua execução dessa forma não seja por motivos imputáveis à própria CONTRATADA;
- III Outras atividades correlatas e não previstas.

2.5.2 A CONTRATADA deverá prever no valor da Hora Técnica – HT ofertada na Proposta Comercial para os diversos perfis profissionais/códigos, todos os dispêndios envolvidos na prestação dos serviços, tais como salários, horas-extras, encargos trabalhistas e fiscais, lucro e demais dispêndios relacionados.

2.5.3 Os valores ofertados para a HT devem abranger a execução dos serviços em quaisquer horários – diurnos, noturnos ou madrugada – , datas e dias da semana – feriados, finais de semana ou dias úteis.

2.5.4 A CAIXA solicitará a prestação dos serviços eventuais com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas corridas, podendo esse prazo ser flexibilizado mediante acordo entre as partes.

2.6 Supervisão de atendimento/operação – Prepostos

2.6.1 Consiste em obrigação da CONTRATADA alocar profissionais para coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pelas suas equipes alocadas nas sedes da Central de Serviços, ambientes da CONTRATADA, CETEC e CGR, bem como propor soluções para a melhoria dos serviços da mesma.

2.6.2 A alocação de profissionais nas sedes da Central de Serviços, que atuarão no gerenciamento dos serviços, tais como, coordenadores e gerentes, gerentes do conhecimento, líderes do suporte remoto, gerência de níveis de serviço, gerentes de qualidade e métricas, supervisores, doravante chamados de “PREPOSTOS”, não incorrerá em ônus adicionais à CAIXA, devendo a CONTRATADA prevê-los nos custos da proposta global ofertada.

2.6.3 O quantitativo desses profissionais deve ser suficientemente dimensionado de forma que as equipes técnicas alocadas para execução desse contrato sejam assistidas sob todos os aspectos inerentes à execução dos serviços cobrindo todas as jornadas e atividades, inclusive em dias não úteis.

- 2.6.4 As atividades da CONTRATADA serão desempenhadas por acesso externo ou diretamente na rede corporativa de computadores da CAIXA, na qual são aplicadas políticas de segurança e de uso, cuja customização impõe a necessidade de supervisão quanto à sua implementação e manutenção, exigindo o cumprimento de diversos padrões de execução e qualidade.
- 2.6.5 O suporte aos recursos corporativos deve ser supervisionado quanto à aplicabilidade das normas internas da CAIXA, às práticas tecnológicas na solução de problemas e a observância das condições, atribuições e obrigações previstas neste contrato.
- 2.6.6 Responsabilidades e papéis dos PREPOSTOS:
- 2.6.6.1 Ser o ponto de contato com a CAIXA e coordenar, supervisionar, orientar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato, cabendo-lhe, ainda, a delegação e distribuição das tarefas entre as equipes.
- 2.6.6.2 Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações da CAIXA, informando-a das eventuais necessidades de intervenções, inclusive, se necessário, aquelas que devem ser realizadas através de outros fornecedores.
- 2.6.6.3 Monitorar e comunicar o desempenho alcançado nos serviços prestados com relação às metas de Nível de Serviço por meio dos Relatórios Obrigatórios estabelecidos no Anexo I – I tanto os da própria CONTRATADA como os de outros fornecedores.
- 2.6.6.4 Monitorar e reportar situações anormais no desempenho dos serviços e performance da infraestrutura de TI.
- 2.6.6.5 Monitorar e reportar os níveis de disponibilidade dos serviços e infraestrutura de TI.
- 2.6.6.6 Participar, quando solicitado pela CAIXA das reuniões de mudanças/liberações, incumbindo-se de organizar e programar as atividades referentes às implantações e do suporte inicial posterior à implantação, bem como reportar eventuais impactos causados pelo projeto e comunicar/orientar às demais equipes da CONTRATADA.
- 2.6.6.7 Garantir e fomentar a utilização e atualização das bases de Conhecimento e Erros Conhecidos.
- 2.6.6.8 Priorizar, à pedido das Unidades de Suporte Tecnológico e/ou da Centralizadora de Tecnologia, o tratamento de Incidentes/Problemas, de acordo com o impacto e a urgência da ocorrência.

- 2.6.6.9 Propor à CAIXA mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, visando a otimização dos custos e a racionalização dos processos, apresentando o plano de melhoria.
- 2.6.6.10 Manter a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato, elaborando e executando o plano de treinamento e de capacitação e reciclagem da equipe.
- 2.6.6.11 Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.
- 2.6.6.12 Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da CAIXA, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
- 2.6.6.13 Definir padrões e procedimentos de atendimento esperado dos profissionais que compõem a equipe de atendimento, suporte e monitoramento.
- 2.6.6.14 Avaliar a eficiência dos técnicos e analistas na resposta às solicitações de usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, pesquisa de satisfação, etc.), bem como por meio da análise das gravações, mesmo que por amostragem.
- 2.6.6.15 Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho.
- 2.6.6.16 Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais.
- 2.6.6.17 Aferir o desempenho dos profissionais dentro dos padrões pré-estabelecidos.
- 2.6.6.18 Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento, suporte técnico e demais atividades sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.6.6.19 Definir, em conjunto com a equipe da CAIXA, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários/parceiros.
- 2.6.6.20 Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

- 2.6.6.21 Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais.
- 2.6.6.22 Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.
- 2.6.6.23 Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- 2.6.7 Sem ônus adicionais à CAIXA, a CONTRATADA deverá contar, também, com equipes dedicadas aos processos de:
 - 2.6.7.1 Supervisão Geral das atividades:
 - I Planejamento e dimensionamento da capacidade de trabalho (*WFM – Work Force Management*);
 - II Acompanhamento da Produtividade.
 - III Análise de tendências.
 - IV Geração e publicação de relatórios analíticos diários e acumulativos.
 - 2.6.7.2 Supervisão de Qualidade:
 - I Monitoração da Qualidade dos serviços;
 - II Processo contínuo de capacitação e treinamento;
 - III Gestão de conhecimento e Banco de Soluções;
 - IV Melhoria dos scripts e técnicas de abordagem.

2.7 Gestão da Base de Conhecimento

- 2.7.1 Cabe à CONTRATADA, sem ônus adicionais à CAIXA, além dos encargos mensais definidos para os serviços de atendimento e suporte técnico, a criação e a manutenção da Base de Conhecimento, mantendo profissional(is) com perfil de Administrador da Base de Conhecimento, com a formação mínima exigida no Anexo I – C, para execução das atividades relativas a partir do ambiente da CETEC.
- 2.7.2 Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA ou da CAIXA, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto do suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento.

- 2.7.2.1 Quando necessário, a equipe da CAIXA poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
- 2.7.3 O Administrador da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários.
- 2.7.3.1 Caberá ao Administrador da Base de Conhecimento aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos que possam gerar soluções indevidas/erradas em versões diferentes dos produtos, bem como alimentar documentos, revisá-los e homologá-los, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimento, fazendo com que esteja sempre atualizada.
- 2.7.4 A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe da CAIXA e da CONTRATADA.
- 2.7.5 Principais atividades a serem executadas pelo Administrador da Base de Conhecimento alocado pela CONTRATADA:
- I Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviços contratados;
 - II Participar da definição de padrões de solução;
 - III Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;
 - IV Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que esteja válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
 - V Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
 - VI Organizar as novas documentações;
 - VII Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
 - VIII Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
 - IX Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

3 REGRAS GERAIS

- 3.1 As atividades serão executadas de forma remota a partir do ambiente provido pela CONTRATADA e dos ambientes disponibilizados pela CAIXA.
- 3.1.1 A CAIXA poderá alterar a localização/endereço dos ambientes próprios disponibilizados inicialmente para a implantação da Central de Serviços, mediante comunicação prévia junto à CONTRATADA e o estabelecimento conjunto dos prazos e demais condições, respeitadas as necessidades operacionais da CAIXA.
- 3.1.1.1 No caso de alterações de endereço das centralizadoras da CAIXA que envolvam a mudança entre municípios, deverá haver o conhecimento prévio da CONTRATADA, visando a avaliação conjunta do impacto sobre o equilíbrio financeiro do contrato.
- 3.1.2 O ambiente provido pela CONTRATADA deverá obedecer aos parâmetros de localização, infraestrutura e segurança definidos no Anexo I – K.
- 3.1.2.1 Eventuais alterações de endereço do ambiente inicialmente provido pela CONTRATADA deverão ser previamente submetidos à aprovação da CAIXA.
- 3.1.3 As equipes alocadas para execução dos serviços de atendimento e suporte de 1º e 2º níveis aos usuários e parceiros deverão obedecer ao dimensionamento a seguir, visando manter redundância para atuação contingencial:
 - a) 30% (trinta por cento) dos profissionais alocados no ambiente da CETEC;
 - b) 70% (setenta por cento) dos profissionais alocados no ambiente externo provido pela CONTRATADA:
- 3.1.3.1 A alocação dos profissionais da CONTRATADA nos ambientes da Central de Serviços, conforme proporção definida acima, poderá apresentar variação de até 5% (cinco por cento) para mais ou para menos em cada ambiente sem a necessidade de anuência da CAIXA, desde que isso não resulte em prejuízos na execução das atividades.
- 3.1.3.1.1 Eventuais variações acima de 5% (cinco por cento) deverão ser promovidas somente se aprovadas previamente pela CAIXA, sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades previstas em caso de descumprimento.
- 3.1.4 A CAIXA é responsável pelo fornecimento da solução 0800 e dos circuitos de dados necessários a interconexão dos ambientes.

- 3.2 As equipes da Central de Serviços não deverão redirecionar incidentes e requisições de serviços para outros agentes solucionadores sem ter esgotado todas as possibilidades de atendimento remoto, inclusive sob alegação de:
- I Eventual falta de energia elétrica nas unidades de instalação do recursos;
 - II Queda do circuito de comunicação que possa impedir o acesso remoto;
 - III Ausência eventual dos usuários ou impossibilidade de contato;
 - IV Outras situações similares;
- 3.3 Em quaisquer situações onde houver a necessidade de atuação conjunta ou sincronizada de fornecedores e agentes nos locais de instalação dos recursos/equipamentos, sejam eles de redes, de autoatendimento, de TIC, telefonia, em parceiros ou de infraestrutura, deverão ser efetuados os registros e os chamados redirecionados previamente junto às Unidades de Suporte Tecnológico – GITEC de vinculação, para que estas providenciem a sincronização, o agendamento e as devidas autorizações para os atendimentos.
- 3.4 Os contatos e abordagens recebidos na Central de Serviços deverão ser agrupados em filas de atendimento, seguindo critérios acordados entre a CAIXA e a CONTRATADA, conforme a similaridade, grau de complexidade e prioridade de atendimento, tempo médio e outras características que justifiquem tal agrupamento.
- 3.5 O atendimento se dará a partir de contatos recebidos e gerados por meio da ferramenta de controle de chamados da CAIXA, SIGSC, de ligações telefônicas ou outros canais, tais como: correio eletrônico, chat, aplicativos móveis e/ou qualquer outro meio futuro de contato podendo ainda contemplar, em alguns casos, a utilização de recursos específicos visando à acessibilidade para usuários portadores de necessidades especiais.
- 3.6 A CONTRATADA deverá garantir retorno aos usuários e parceiros que tentarem contato com a Central de Serviço, mas que por motivo de eventual congestionamento das filas, desistam do contato após espera mínima definida pela CAIXA.
- 3.7 Todos os contatos e atendimentos realizados, seja por qual meio forem originados, deverão ser registrados na ferramenta de controle dos chamados da CAIXA, SIGSC ou outra ferramenta definida pela CAIXA, devendo ocorrer as devidas qualificações e categorizações, inclusive das ações de retorno caso houver.

- 3.8 Os atendimentos deverão ser alvo de pesquisa de satisfação do demandante, devendo ser registradas as notas alcançadas no atendimento ou a recusa do mesmo para resposta à pesquisa.
- 3.8.1 O conteúdo da pesquisa de satisfação deverá ser alvo constante de análise e evolução de ambas as partes, CAIXA e CONTRATADA.
- 3.9 A CAIXA, a seu critério, efetuará a gravação dos atendimentos ocorridos nos ambientes da CETEC e CGR, inclusive os de voz, histórico de troca de mensagens (chat, e-mail, etc.), tela de atendimento, e os armazenará, ficando disponíveis para a consulta irrestrita da CAIXA.
- 3.9.1 Quanto ao ambiente provido pela CONTRATADA, todos os atendimentos deverão ser gravados por esta, inclusive voz, histórico de troca de mensagens (chat, email, etc.), tela de atendimento, devendo ser armazenados e disponibilizados para a consulta irrestrita da CAIXA.
- 3.9.2 Todas as gravações de atendimento deverão ser armazenadas pela CONTRATADA por prazo não inferior a 180 dias.
- 3.10 A CAIXA poderá a qualquer tempo auditar ou contratar auditoria externa para fiscalizar todas as atividades desempenhadas pela CONTRATADA e descritas neste documento.
- 3.10.1 A CAIXA poderá, a seu exclusivo critério, monitorar e auditar 100% dos atendimentos e abordagens realizados pela CONTRATADA, inclusive seus procedimentos e resultados, acessando de forma irrestrita os dados, registros e gravações geradas, utilizando recursos de escuta direta e de monitoramento de telas, durante os contatos e os monitoramentos da CONTRATADA, devendo isso constar do Contrato de Trabalho de todos os profissionais que atuarem nesse Contrato.
- 3.11 A CONTRATADA poderá implementar novas tecnologias, ou mesmo propor a utilização de recursos tecnológicos de sua propriedade em seu ambiente ou no ambiente da CAIXA, tais como: Central PABX, URA, etc., disponibilizados e instalados às suas expensas, que não representem ônus adicionais à CAIXA além daqueles previstos nas parcelas fixas mensais dos serviços constantes da Proposta Comercial, estejam aderentes às normas de segurança da CAIXA, que possam ser integrados aos sistemas de atendimento da CAIXA e que resultem em comprovada melhoria no atendimento aos usuários e parceiros.
- 3.11.1 No caso de autorização/anuência da CAIXA para utilização de recursos próprios não previstos inicialmente, configurar-se-á obrigação da CONTRATADA atender a todas as condições impostas

pela CAIXA que visem resguardar a segurança da operação, garantir a mensuração dos Níveis de Serviço e mitigar os riscos na transição dos serviços ao final do contrato.

3.12 A CAIXA, considerando as evoluções tecnológicas e de processos, poderá promover a seu critério alterações na forma de disponibilização dos serviços de telefonia inicialmente previstos para todos os ambientes da Central de Serviços (CETEC, CGR e ambiente externo provido pela CONTRATADA), tais como a centralização dos recursos (serviços de PABX, URA, etc.) em ambiente interno próprio, corporativo, com as consequentes alterações na forma de utilização dos mesmos.

3.12.1 Quaisquer alterações nesse sentido serão previamente comunicadas à CONTRATADA, que deverá atuar em conjunto com as equipes da CAIXA na revisão dos processos, transição dos serviços, desinstalação/retirada dos equipamentos do seu ambiente e demais providências necessárias visando minimizar impactos nas rotinas operacionais da Central de Serviços.

4 FORMA DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 A remuneração dos serviços será devida a partir da efetiva absorção das atividades por parte da CONTRATADA em função do encerramento dos contratos anteriores ou por definição da CAIXA, após concluídas as fases iniciais de implantação da Central de Serviços, de acordo com as regras e cronogramas definidos neste Termo e demais anexos do contrato.

4.2 Para efeito de remuneração, tendo em vista que os serviços encontram-se originalmente distribuídos em contratos com objetos diversos, que serão migrados de forma paulatina e em momentos distintos devido aos diferentes períodos de vigência dos respectivos contratos, será considerada a seguinte subdivisão de itens de serviços, reproduzida nos códigos incluídos na Proposta Comercial:

- a. Serviço de atendimento de 1º nível a usuário interno (Cód. 101 da Proposta Comercial): Refere-se ao atendimento de 1º nível a usuários internos que será migrado a partir do encerramento do contrato de atendimento de 1º nível sob gestão da CEATI – Centralizadora Nacional de Atendimento Integrado e Monitoramento ou, a critério da CAIXA, em outro momento não vinculado ao encerramento do contrato em questão;
- b. Serviço de atendimento de 1º nível a parceiro (Cód. 102 da Proposta Comercial): Refere-se ao atendimento de 1º nível a parceiros que igualmente será migrado a partir do encerramento do contrato sob gestão da CEATI, ou a critério da CAIXA;

- c. Serviço de Suporte – TIC (Cód. 201 da Proposta Comercial): Refere-se aos serviços de suporte técnico de 1º nível e de 2º nível aos usuários e parceiros, referentes aos serviços de TIC, que serão migrados, a critério da CAIXA, a partir do encerramento de cada um dos Contratos Regionais de TIC, sob gestão das Unidades Regionais de Suporte Tecnológico – GITEC;
 - d. Serviço de Suporte – Telefonia (Cód. 202 da Proposta Comercial): Refere-se aos serviços de suporte técnico de 1º nível e de 2º nível a usuários, referentes a telefonia, que serão migrados, a critério da CAIXA, a partir do encerramento de cada um dos Contratos Regionais de Telefonia, sob gestão das Unidades Regionais de Suporte Tecnológico – GITEC;
 - e. Serviço de Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes – CAIXA (Cód. 301 da Proposta Comercial): Refere-se aos serviços de monitoramento e suporte de 1º e 2º níveis em redes para pontos CAIXA, que serão migrados, a critério da CAIXA, a partir do encerramento dos Contratos Regionais de TIC sob gestão das GITEC;
 - f. Serviço de Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes – Parceiros (Cód. 302 da Proposta Comercial): Refere-se aos serviços de monitoramento e suporte de 1º e 2º níveis em redes para pontos Parceiros, que serão migrados, a critério da CAIXA, a partir do encerramento dos Contratos Regionais de Suporte a Canais Externos, sob gestão da Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação – CETEC;
 - g. Serviços Eventuais (Cód. 401 a 405 da Proposta Comercial): Trata-se dos serviços correlatos ao objeto que não fazem parte da remuneração prevista para os demais serviços do contrato.
- 4.2.1 Os **serviços de atendimento de 1º nível aos usuários internos** serão remunerados com base na quantidade total de usuários ativos no *Active Directory – AD*, ou outra base de usuários que a CAIXA venha a utilizar, no último dia do respectivo período de faturamento, exceto os funcionários da própria CONTRATADA e contas de serviço, de acordo com os valores ofertados no respectivo código de serviço constante da Proposta Comercial – Cód. 101.
 - 4.2.1.1 Os valores serão devidos a partir da data efetiva da migração dos serviços para a Central de Serviços, considerando o encerramento do contrato sob gestão da CEATI ou outra data acordada, de forma proporcional aos dias efetivamente executados nos períodos de absorção dos serviços e de encerramento do contrato.
 - 4.2.2 Os **serviços de atendimento de 1º nível aos parceiros** serão remunerados com base na quantidade de pontos de presença de

parceiros ativos no último dia do respectivo período de faturamento, de acordo com os valores ofertados no respectivo código de serviço constante da Proposta Comercial – Cód. 102.

- 4.2.2.1 Os valores serão devidos a partir da data efetiva da migração dos serviços para a Central de Serviços e, se for o caso, de forma proporcional aos dias efetivamente executados nos períodos de absorção dos serviços e de encerramento do contrato.
- 4.2.3 Os **serviços de suporte técnico de TIC** serão remunerados com base na quantidade de usuários ativos no último dia do respectivo período de faturamento, exceto os funcionários da própria CONTRATADA, de acordo com os valores ofertados no respectivo código de serviço constante da Proposta Comercial – Cód. 201.
- 4.2.3.1 Os valores serão devidos a partir da data efetiva da migração dos serviços de cada um dos Contratos Regionais de TIC sob gestão das GITEC para a Central de Serviços, de acordo com a respectiva base de usuários vinculados e de forma proporcional aos dias efetivamente executados nos períodos de absorção dos serviços e de encerramento do contrato.
- 4.2.4 Os **serviços de suporte técnico de Telefonia** serão remunerados com base na quantidade de usuários ativos no último dia do respectivo período de faturamento, exceto os funcionários da própria CONTRATADA de acordo com os valores ofertados no respectivo código de serviço constante da Proposta Comercial – Cód. 202.
- 4.2.4.1 Os valores serão devidos a partir da data efetiva da migração dos serviços de cada um dos Contratos Regionais de Telefonia sob gestão das GITEC para a Central de Serviços, de acordo com a respectiva base de usuários vinculados e de forma proporcional aos dias efetivamente executados nos períodos de absorção dos serviços e de encerramento do contrato.
- 4.2.5 Os **serviços de sustentação, monitoramento e tratamento de eventos e alertas de Rede em unidades CAIXA** serão remunerados com base na quantidade de unidades CAIXA ativas (Agências, PAB, PA, UA, PAE, Quiosques e SNC) no último dia do respectivo período de faturamento, de acordo com os valores ofertados no respectivo código de serviço constante da Proposta Comercial – Cód. 301.
- 4.2.5.1 Os valores serão devidos a partir da data efetiva da migração dos serviços de cada um dos Contratos Regionais de TIC sob gestão das GITEC para a Central de Serviços, de acordo com a respectiva base de unidades vinculadas e de forma proporcional aos dias efetivamente executados nos períodos de absorção dos serviços e de encerramento do contrato.

- 4.2.6 Os **serviços de sustentação, monitoramento e tratamento de eventos e alertas de Rede em Parceiros CAIXA** serão remunerados com base na quantidade de pontos ativos de presença de parceiros no último dia do respectivo período de faturamento, de acordo com os valores ofertados no respectivo código de serviço constante da Proposta Comercial – Cód. 302.
- 4.2.6.1 Os valores serão devidos a partir da data efetiva da migração dos serviços de cada um dos Contratos Regionais de Suporte a Canais Externos, sob gestão da CETEC para a Central de Serviços, de acordo com a respectiva base de pontos vinculados e de forma proporcional aos dias efetivamente executados nos períodos de absorção dos serviços e de encerramento do contrato.
- 4.2.7 Os **serviços eventuais** serão remunerados de acordo com a quantidade de horas técnicas efetivamente utilizadas na execução respectiva, de acordo com o perfil dos profissionais e dos respectivos valores ofertados na Proposta Comercial – Cód. 401 a 405.
- 4.3 Os serviços de gestão da Base de Conhecimento, de Supervisão, os que se referem ao planejamento, estruturação, implantação e às demais atividades previstas na fase de encerramento da Central de Serviços (*Service Desk*), não deverão gerar ônus adicionais à CAIXA além dos encargos fixos mensais definidos para os demais serviços previstos neste contrato, devendo os respectivos custos serem previstos no valores ofertados na Proposta Comercial.

5 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

- 5.1 O faturamento mensal da CONTRATADA sofrerá ajustes em razão dos resultados alcançados no período, cujo desempenho será medido por intermédio de indicadores que, consolidados, determinarão o valor a ser faturado pela CONTRATADA.
- 5.2 O conjunto de indicadores tem o objetivo de mensurar o desempenho da CONTRATADA no que diz respeito à resolutividade e à gestão dos incidentes, à qualidade dos serviços prestados, à eficácia do monitoramento de redes, bem como quanto à manutenção da padronização das plataformas e ambientes de TI sob sua responsabilidade.
- 5.3 Os indicadores, regras, cálculos, índices e respectivas penalidades definidas para esta contratação encontram-se descritos no Anexo I – B – Níveis de Serviços e Penalidades.
- 5.4 Periodicamente e em razão das evoluções tecnológicas, otimizações de processos, implementações de novas ferramentas e procedimentos ou por necessidade do Negócio, que venham a alterar significativamente os níveis mínimos de serviços contratados, as

partes poderão celebrar acordos formais visando a supressão ou inclusão de novos indicadores ou a revisão dos índices exigidos.

- 5.4.1 Havendo anuência das partes, o novo conjunto de indicadores passará a ser considerado a partir da data acordada entre ambas.

6 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 6.1 Caso a CONTRATADA, em qualquer ocasião, deixar de observar ou cumprir os termos deste contrato e a CAIXA não exigir o seu cumprimento de imediato, não estará esta impedida de exigir posteriormente o cumprimento da obrigação.
- 6.2 As atividades executadas nas dependências da CONTRATADA seguirão as definições contidas no Anexo I – K – Especificações da Solução Tecnológica.
- 6.3 As atividades executadas nas dependências da CAIXA ocorrerão em ambiente segregado, com mobiliário, microcomputador, licenças de software e ramais providos pela CAIXA.
- 6.3.1 No caso dos profissionais da CONTRATADA que executam suas atividades em ambiente da CAIXA ou no ambiente da CONTRATADA e que utilizem os recursos e facilidades da central telefônica da CAIXA para contatos particulares ou com outros profissionais da empresa, os custos dessas ligações deverão ser ressarcidos.
- 6.3.1.1 Para efeito deste contrato, serão consideradas ligações particulares aquelas efetivadas para números de telefones não cadastrados como autorizados nas ferramentas de controle da CAIXA.
- 6.4 O Catálogo de Serviços deverá ser revisto periodicamente pela CONTRATADA, no mínimo a cada 90 (noventa) dias corridos, devendo as alterações necessárias serem submetidas à aprovação/anuência da equipe da CAIXA.
- 6.5 A CAIXA também poderá solicitar a revisão do Catálogo de serviços, a qualquer momento, com o objetivo de melhorar o serviço prestado.
- 6.6 Diante da política de uso da internet da CAIXA, para as atividades executadas no ambiente da CAIXA, a CONTRATADA deverá prover, sem ônus adicionais à CAIXA, solução de acesso a internet, através de conexão ADSL, 3G, ou assemelhada, onde os custos correrão por conta da mesma, caso haja necessidade para acesso a sistemas e recursos da CONTRATADA ou para pesquisas técnicas, estudos, etc..
- 6.6.1 Também sem ônus adicionais à CAIXA, a CONTRATADA deverá prover o(s) microcomputador(es), desconectado(s) da rede da CAIXA, para viabilizar o acesso à Internet.

- 6.7 Todas as informações de marcas e produtos de software e hardware citadas neste Termo de Referência e seus anexos, incluindo as ferramentas de controle e aplicativos, servem apenas de referência, uma vez que a CAIXA pode vir a utilizar-se de outros produtos que tenham as mesmas finalidades.
- 6.7.1 Tendo em vista a natureza da contratação e a constante evolução da tecnologia, a CAIXA poderá, a qualquer tempo, alterar seu ambiente tecnológico e a CONTRATADA deverá adequar-se de forma a prestar os serviços e nas condições avençadas neste Termo.
- 6.8 A CONTRATADA, seus empregados e prepostos deverão guardar o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem executados, em relação aos dados, informações de quaisquer documentos, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham a tomar conhecimento.
- 6.8.1 Ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.
- 6.8.2 As partes, ainda, se comprometem, mesmo após a vigência deste contrato, e sem limitações de prazo, a tratar com confidencialidade todos os dados, informações e documentos obtidos em decorrência do relacionamento assim estabelecido, não podendo divulgar tais dados e informações ou entregar documentos a terceiros.
- 6.9 Na execução contratual todos os produtos instalados e/ou utilizados pela CONTRATADA devem seguir os requisitos de especificação e normatização da Caixa, cumprir as normas nacionais e internacionais de governança de TI e apresentar conformidade às leis e regulamentações de aquisição e licenciamento vigentes para o mercado de TI.

ANEXO I – A**GLOSSÁRIO**

Acesso remoto	Nome atribuído à capacidade de efetuar acesso a um computador ou uma rede a partir de uma localidade remota, dentro da mesma rede ou a partir de redes diferentes.
AD - Active Directory	Serviço de diretório do Windows que armazena contas, senhas e políticas da rede.
Alerta	Uma notificação de que certo limite foi atingido, algo mudou ou uma falha ocorreu. Alertas são muitas vezes criados e gerenciados por ferramentas de gerenciamento de sistema e são gerenciados pelo processo de gerenciamento de evento.
Ambiente descentralizado	Ambiente computacional da CAIXA composto por três grandes grupos de recursos tecnológicos: Plataforma distribuída (microcomputadores, servidores, notebooks, impressoras, terminais de autoatendimento, etc.), Redes (circuitos de dados e elementos ativos) e Telefonia (centrais telefônicas, ramais, fax, troncos e circuitos de voz).
Análise de tendência	Análise de dados para identificar padrões ao longo do tempo. A análise de tendência é usada no gerenciamento de problema para identificar falhas frequentes ou itens de configuração que deixam de funcionar com facilidade e, em gerenciamento de capacidade, como uma ferramenta de modelagem para prever comportamento futuro. É também usada como uma ferramenta de gerenciamento para identificar deficiências nos processos do gerenciamento de serviço de TI.
Antivírus	Programa cuja finalidade é detectar, isolar e, quando possível, remover códigos hostis em computador ou meio de armazenamento.
Ativo de Rede	São os componentes dinâmicos que, juntamente com o cabeamento, são responsáveis pelos serviços e pela interligação da rede. Os mais comuns são: firewalls, switches, roteadores (routers), gateways.
Ativo de TI	São os equipamentos de TI, equipamentos no processo de produção caracterizando o maquinário, ferramentas e materiais que podem ser controlados.
ATM - Automatic Teller Machine	Equipamento eletrônico que permite aos clientes realizar transações em regime de autosserviço, como saques, depósitos, pagamentos, consulta de saldos de contas, emissão de extratos, transferências de fundos, emissão de folhas de cheques, dentre outros.
Canais eletrônicos	Ambientes computacionais conectados à rede da CAIXA utilizados para efetuar transações bancárias e compostos de hardware, software e comunicação de rede de autoatendimento (SAA, SNC, PAE e Quiosques) e VAN-

	EDI.
Canais parceiros	Ambientes computacionais fora da rede interna da CAIXA utilizados para efetuar transações bancárias e compostos de hardware, software e comunicação vinculados a parceiros contratados nas mais diversas modalidades, dentre eles: Correspondente bancário (Caixa-Aqui), Loterias.
Canal agência	Ambiente computacional interno a rede da CAIXA utilizado para efetuar transações bancárias e outros serviços e composto de hardware, software e comunicação para rede bancária e "back-office" da CAIXA.
Carenagem	Item de envolvimento e proteção do equipamento que pode ou não conter elementos da infraestrutura elétrica ou lógica do PAE.
Central de Serviços	Ambientes providos pela CAIXA para alocação de equipes da CONTRATADA que ficarão encarregadas pelos atendimentos de usuários internos e externos, por recepcionar, qualificar, acompanhar, contatar usuários, fechar os chamados e registrar os incidentes, tratar eventos e alertas gerados pelas ferramentas de monitoramento, assim como prestar suporte remoto em equipamentos. São responsáveis, também, pela manutenção da conformidade das instalações e customizações dos softwares e aplicativos aos padrões adotados pela CAIXA.
CEATI Centralizadora de Atendimento Integrado	Unidade CAIXA responsável por prover suporte ao público interno e parceiros da CAIXA, acerca dos produtos, serviços e atividades operacionais de sistemas da CAIXA, previamente contratados.
CETEC Centralizadora de Tecnologia	Unidade CAIXA responsável pelas atividades táticas do ambiente descentralizado da TI, como suporte de 3º nível, produção, operação e suporte de sistemas e serviços.
CERAT Centralizadora de Telesserviços	Unidades CAIXA responsáveis pelo contato com o público externo, clientes ou não, seja de forma receptiva ou ativa.
CGR Centro de Gerenciamento de Redes	Unidade integrante da estrutura da Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) responsável pelo monitoramento, tratamento de eventos e alertas de redes, pelos atendimentos de 1º e 2º nível e especializado em redes junto às unidades da CAIXA e parceiros.
Código Hostil	Conjunto de instruções que tem como objetivo destruir, alterar, danificar ou se apropriar de informações não autorizadas, de forma que nenhum código hostil seja capaz de se auto executar, sendo sempre necessário para tal a intervenção, intencional ou não, do usuário ou de determinados aplicativos.
Conformidade	Conjunto de padrões, normas ou orientações que devem ser seguido para prover uniformidade e controle do

	ambiente.
Correspondentes Bancários	Empresa contratada pela Caixa Econômica Federal, para prestar serviços à comunidade em seu nome, com critérios por ela estabelecidos;
EDI	Eletronic Data Interchange – Troca Eletrônica de Dados
Erro conhecido	Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentados. Erros conhecidos são criados e gerenciados por todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problema. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo desenvolvimento ou Fornecedores.
Evento	Uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI. Evento também é o termo usado para quando um alerta ou notificação é criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TI e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes.
Ferramenta CAIXA de controle e gestão	Conjunto de ferramentas desenvolvidas pela CAIXA para controle, gestão e acompanhamento estatístico dos atendimentos, relatórios gerenciais, níveis de serviços, movimentação de equipamentos, cálculos de multas e glosas e processamento do faturamento dos períodos.
FISE	(Ficha de Inclusão/Alteração/Exclusão de Serviços Eletrônicos) - Formulário utilizado para solicitar serviços a VAN;
GESTÃO OPERACIONAL	É a gestão realizada pela unidade gestora operacional do contrato, para o controle, acompanhamento do contrato, no que se refere à qualidade na prestação dos serviços/fornecimentos dos bens, tais como a verificação no cumprimento das cláusulas avençadas, a resolução de problemas relativos à execução do contrato, a solicitação de aplicação de multas e outras penalidades, a conferência e o ateste de notas fiscais, o acompanhamento da evolução orçamentária e demais procedimentos relacionados à execução contratual.
IC - Itens de Configuração	Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. As informações sobre cada item de configuração são registradas no banco de dados de Itens Configuração e são mantidas por todo o seu ciclo de vida. Os itens de configuração estão sob o controle do gerenciamento de mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, prédios, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordo de nível de serviço.
Incidente	É todo evento que não faz parte da rotina do modelo de gestão de um serviço, podendo causar uma interrupção ou redução na qualidade do serviço prestado.

Lotérico ou Empresário Lotérico	Denominação utilizada pela CAIXA para definir a pessoa física proprietária ou que possua participação societária na permissionária
PAE - Postos de Atendimento Bancário eletrônico	Dependência automatizada, fixa ou móvel, destinada a prestar serviços de saques, depósitos, pagamentos, saldos, extratos, transferências de fundos e fornecimento de talões de cheques, dentre outros, mediante o uso de senha privativa do cliente. É um PONTO de autoatendimento da CAIXA com uma ou mais ATM instaladas em estabelecimentos comerciais, shopping centers, rodoviárias, aeroportos, ferroviárias e/ou quaisquer outros locais de interesse comercial ou institucional.
Parceiros	Lotéricos, Correspondentes CAIXA Aqui, EDI, outros.
Período de Faturamento	Intervalo mensal que se inicia no dia 01 (primeiro) e se encerra no último dia do mês de referência, abrangendo todos os serviços executados com os respectivos níveis de serviço apurados para fins de cálculo do faturamento.
Permissionária	Empresa autorizada a explorar serviços públicos.
Preposto	Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
PROINFO - Projeto de produção de sistemas de informações gerenciais	Equipe de operação da CETEC.
PONTO	Para efeito deste contrato, entende-se por "PONTO" todo estabelecimento, local ou unidade onde a CAIXA se faça representar.
Provedor	Recipientes do software ARS - Action Request System da Remedy nos quais os chamados são designados para acesso e tratamento pela equipe especificamente alocada para determinada categoria do chamado.
Provedor/Grupo de Suporte	Recipiente do software ARS - Action Request System da Remedy no qual os chamados são designados para acesso e tratamento pela equipe especificamente alocada para determinada categoria de um incidente (chamado).
Quiosque	Pequena construção em local de acesso público onde são instaladas uma ou mais ATM, para realização de transações de saques, pagamentos, consulta de saldos de contas, emissão de extratos, transferências de fundos e demais operações pelos clientes.

Recurso Tecnológico	É a denominação genérica que se atribui a todo recurso do tipo software e hardware, a exemplo de estação de trabalho, estação financeira, servidor, ativos de rede, equipamentos de telefonia, equipamentos da Sala de Auto Atendimento, impressora e notebook instalados em ambiente descentralizado
SAA - Sala de Autoatendimento	São ambientes fechados, com um ou mais equipamentos, instalados nas dependências das agências da CAIXA.
SIGSC	Sistema de Gerenciamento de Serviços CAIXA: Conjunto de softwares e ferramentas disponibilizadas pela CAIXA, baseadas na plataforma BMC (Remedy Action Request System) ARS relacionadas com o BMC Remedy IT Service Management, com interface web para abertura/acompanhamento de chamados pelos usuários, consoles para utilização no acompanhamento, registro e demais atividades relacionadas aos incidentes, controles do dados associados e demais recursos relacionados ao processo.
Sinalização	Item de indicação de serviços e exposição da marca CAIXA no equipamento e/ou na carenagem em PAE.
Sinalização Externa	Conjunto de elementos tridimensionais ou bidimensionais e modulares utilizados para indicação e exposição da marca CAIXA e de parceiros, existente na área externa do imóvel onde estão instalados os equipamentos em PAE.
SNC - Sala Não-contígua	São ambientes fechados, com um ou mais equipamento, instalados nas dependências de shopping centers, hospitais, prefeituras, órgãos e espaços públicos e/ou privados, que mantém padrão físico caracterizando a identidade corporativa da CAIXA. São consideradas não-contíguas por estarem instaladas de forma apartada ao ambiente de agência.
Solução PAE	Conjunto de equipamentos, carenagens, estabilizadores, sistemas de segurança (câmeras e alarmes), elementos de rede (rack, modems, switches, hubs), hotline, elementos de sinalização, placas, cartazes e afins que servem de sustentação para o funcionamento ou para a padronização de um PAE.
Atendimento e Suporte de Primeiro Nível	Atendimento inicial, realizado pela Central de Serviços, destinado a diagnosticar e solucionar problemas por meio de orientação ao usuário final.
Suporte de Segundo Nível	Atendimento realizado pela Central de Serviços, de maior complexidade do que os enquadráveis no Primeiro Nível, exigindo a utilização de ferramentas de acesso remoto e gerenciamento remoto de sistemas.
Suporte de Terceiro Nível	Atendimento prestado por Equipes lotadas na CETEC e Unidades Regionais de Suporte Tecnológico.
Unidade de Suporte Tecnológico	Parte integrante da estrutura organizacional da CAIXA, responsável, no âmbito de sua região de abrangência, pela instalação e manutenção dos recursos tecnológicos.

Unidades Críticas	Unidades da CAIXA que concentram quantidade expressiva de equipamentos que justifique a alocação dedicada, cujos processos dependam de outros serviços, que não apenas o de suporte aos hardware e software básicos, tais como administração de rede e servidores e sistemas especializados, ou, ainda, que os prazos contratuais não são suficientes para afastar prejuízos decorrentes da inoperância dos recursos tecnológicos instalados;
Usuários Internos da CAIXA	Empregado CAIXA, prestador de serviço, estagiário, adolescente aprendiz, jovem aprendiz, aposentado e pensionista.
Usuários Externos de Parceiros	Responsáveis ou empregados de Correspondentes Bancários e Lotéricos que podem demandar atendimento relativos a incidentes e requisições de serviços.
VAN	“Value Added Network” - Rede de Valor Agregado, representada por empresas contratadas pela CAIXA para viabilizar a conexão e transmissão eletrônica de dados entre a CAIXA e seus clientes

ANEXO I – B

NÍVEIS DE SERVIÇOS

1 RESOLUTIVIDADE

1.1 Tempo médio de resolução de incidentes e requisições de serviços

1.1.1 Conceito: A contagem do tempo de resolução de um incidente/requisição de serviço inicia-se a partir do horário que o chamado sensibilizar o provedor principal, da ferramenta de Gestão de Serviços da CAIXA, aberto pelos usuários ou pelo registro da Central de Serviço ou, ainda, pela abertura automática pelas ferramentas de monitoramento e encerra-se no horário de registro da conclusão na ferramenta de Gestão de Serviços da CAIXA pela Central de Serviços.

1.1.1.1 No cálculo desse indicador serão considerados todos os incidentes e requisições de serviços concluídos pela Central de Serviços, independentemente do nível de atendimento, e não serão considerados os chamados concluídos por outros agentes solucionadores, bem como, os chamados relativos aos usuários relacionados no Anexo I – D (Atendimento Diferenciado – Usuários Prioritários), os quais serão mensurados por meio de indicador próprio.

1.1.1.2 Para efeito deste contrato os incidentes/requisições de serviços serão classificados por prioridade (Crítica, Alta, Média ou Baixa) com base na relação entre urgência e impacto, estando tal informação

PE 042/7066-2016

SICLG 35927

disponível no próprio registro do incidente/requisição de serviço na ferramenta de gestão de serviços da CAIXA ou de acordo com as definições constantes do Catálogo de Serviços.

1.1.1.3 Considera-se como incidentes e requisições de serviços elegíveis aqueles configurados como tal nas opções da URA ou pela categorização dos chamados na ferramenta de gestão de serviços da CAIXA e cuja solução dependa exclusivamente de orientações e/ou ações remotas.

1.1.2 **Propósito:** Possibilitar a gestão do nível de serviço na resolução dos incidentes e requisições de serviços, dando foco nas necessidades do Negócio da CAIXA.

1.1.3 **Índice exigido:** Os índices exigidos para tempo médio e prazo máximo na resolução de incidentes/requisição de serviços constam da tabela abaixo, de acordo com a sua prioridade:

Prioridade	Tempo Médio	Prazo Máximo
Crítica	00h30	01h00
Alta	00h45	02h00
Média	01h00	04h00
Baixa	02h00	08h00

1.1.4 **Cálculos (índices individualizados por tipo de prioridade):**

1.1.4.1 Tempo médio: *(somatório dos tempos de resolução dos incidentes e requisições de serviço elegíveis e registrados) / (quantidade total de incidentes e requisições de serviços elegíveis e registrados).*

1.1.4.2 Excedente do Prazo máximo: *(somatório do tempo excedente dos incidentes e requisições de serviço elegíveis e concluídos após o prazo máximo de solução).*

1.1.4.3 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando todos incidentes elegíveis, para gestão centralizada.

1.1.5 **Ajustes na fatura:**

1.1.5.1 Pela inadimplência do índice exigido para o tempo médio de resolução o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajustes, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com as seguintes tabelas de prioridades:

Prioridade Crítica	Tempo Médio	Ajuste	Prazo Máximo	Ajuste
	$x \leq 00h30$	0,00%	Somatório das	0,0002%

	00h30 < x ≤ 00h35	0,20%	horas excedentes ao Prazo Máximo de 01h00	
	00h35 < x ≤ 00h40	0,30%		
	00h40 < x ≤ 00h45	0,45%		
	00h45 < x ≤ 00h50	0,65%		
	00h50 < x ≤ 00h55	0,90%		
	x > 00h55	1,20%		

	Tempo Médio	Ajuste	Prazo Máximo	Ajuste
Prioridade Alta	x ≤ 00h45	0,00%	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 02h00	0,0002%
	00h45 < x ≤ 00h50	0,20%		
	00h50 < x ≤ 00h55	0,30%		
	00h55 < x ≤ 01h00	0,45%		
	01h00 < x ≤ 01h05	0,65%		
	01h05 < x ≤ 01h10	0,90%		
	x > 01h10	1,20%		

	Tempo Médio	Ajuste	Prazo Máximo	Ajuste
Prioridade Média	x ≤ 01h00	0,00%	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 04h00	0,0001%
	01h00 < x ≤ 01h05	0,10%		
	01h05 < x ≤ 01h10	0,15%		
	01h10 < x ≤ 01h15	0,25%		
	01h15 < x ≤ 01h20	0,40%		
	01h20 < x ≤ 01h25	0,60%		
	x > 01h25	0,90%		

	Tempo Médio	Ajuste	Prazo Máximo	Ajuste
Prioridade Baixa	x ≤ 02h00	0,00%	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 08h00	0,0001%
	02h00 < x ≤ 02h10	0,05%		
	02h10 < x ≤ 02h20	0,10%		
	02h20 < x ≤ 02h30	0,20%		
	02h30 < x ≤ 02h40	0,35%		
	02h40 < x ≤ 02h50	0,55%		
	x > 02h50	0,90%		

1.1.5.2 Pela inadimplência do prazo máximo, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste de 0,0002% sobre o montante de horas excedentes dos incidentes e requisições de serviços de prioridade Crítica e Alta e de 0,0001% sobre o montante de horas excedentes dos de prioridade Média e Baixa, por hora útil e/ou fração que exceder o prazo máximo.

1.1.5.2.1 Entende-se por hora útil o intervalo compreendido entre 09h00 e 18h00 nos dias úteis.

1.2 Atendimento Diferenciado – Usuários Prioritários (Tempo médio de resolução)

1.2.1 **Conceito:** A contagem do tempo de resolução de um incidente/requisição de serviço, demandados por usuários relacionados no ANEXO I – D, inicia-se a partir do horário que o chamado sensibilizar o provedor principal, da ferramenta de Gestão de Serviços da CAIXA, aberto pelos usuários ou pelo registro da Central de Serviço ou, ainda, pela abertura automática pelas ferramentas de monitoramento e encerra-se no horário de registro da conclusão na ferramenta de Gestão de Serviços da CAIXA pela Central de Serviços.

1.2.1.1 Não serão considerados os chamados redirecionados para outros agentes solucionadores.

1.2.1.2 A CAIXA informará os usuários que deverão receber atendimento diferenciado e com maior tempestividade (ANEXO I - D), além de segregar os incidentes e requisições de serviço dessa natureza em grupo de suporte específico na ferramenta de gestão de serviços da CAIXA.

1.2.1.3 Considera-se como incidentes e requisições de serviços elegíveis aqueles configurados como tal nas opções da URA ou pela categorização dos chamados na ferramenta de gestão de incidentes e cuja solução dependa exclusivamente de orientações e/ou ações remotas.

1.2.2 **Propósito:** Dar celeridade na solução dos incidentes/requisições de serviços gerados por usuários que em razão da sua posição estratégica requerem maior celeridade no atendimento de suas demandas.

1.2.3 **Índice exigido:** tempo médio de 00h30 útil e prazo máximo de 00h55 útil.

1.2.4 Cálculos:

1.2.4.1 Tempo médio: *(somatório dos tempos de resolução dos atendimentos diferenciados a usuários prioritários elegíveis e registrados) / (quantidade total de atendimentos diferenciados a usuários prioritários elegíveis e registrados).*

1.2.4.2 Prazo máximo: *(somatório do tempo excedente dos incidentes/requisições de serviço elegíveis e concluídos após o prazo*

máximo de solução).

- 1.2.4.3 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando todos incidentes e requisições de serviços elegíveis, para gestão centralizada.

1.2.5 Ajustes na fatura:

- 1.2.5.1 Pela inadimplência do índice exigido para o tempo médio de resolução o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

	Tempo Médio	Ajuste	Prazo Máximo	Ajuste
Atendimento Diferenciado a Usuários Prioritários	$x \leq 00h30$	0,00%	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 00h55	0,0003%
	$00h30 < x \leq 00h35$	0,20%		
	$00h35 < x \leq 00h40$	0,30%		
	$00h40 < x \leq 00h45$	0,45%		
	$00h45 < x \leq 00h50$	0,65%		
	$00h50 < x \leq 00h55$	0,90%		
	$x > 00h55$	1,20%		

- 1.2.5.2 Pela inadimplência do prazo máximo, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste de 0,0003%, por hora útil e/ou fração que exceder o prazo máximo.

- 1.2.5.2.1 Entende-se por hora útil o intervalo compreendido entre 09h00 e 18h00 nos dias úteis.

1.3 Percentual de resolução, pela Central de Serviços, de incidentes e requisições de serviço elegíveis

- 1.3.1 **Conceito:** A CONTRATADA deverá alocar equipes e fazer gestão para que os incidentes e requisições de serviços, passíveis de serem solucionadas à distância, sejam concluídos no menor tempo possível.

- 1.3.1.1 Considera-se como incidentes e requisições de serviços elegíveis aqueles configurados como tal nas opções da URA ou pela categorização dos chamados na ferramenta de gestão de serviços e cuja solução dependa exclusivamente de orientações e/ou ações remotas.

- 1.3.2 **Propósito:** Minimizar o encaminhamento indevido de incidentes e requisições de serviços para outros agentes e terceiros.

- 1.3.3 **Índice exigido:** 98,5%.

1.3.4 **Cálculos:** *(somatório de todos os incidentes e requisições de serviços elegíveis e resolvidas pela Central de Serviços) / (quantidade total de incidentes e requisições de serviços elegíveis e registrados).*

1.3.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência regional, no âmbito das Unidades de Suporte Tecnológico, para gestão local e para efeito de eventual ajuste na fatura será considerada a média aritmética dos índices atingidos regionalmente.

1.3.5 **Ajustes na fatura:**

1.3.5.1 Pela inadimplência do índice exigido, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Percentual de resolução, pela Central de Serviços, de incidentes e requisições de serviço elegíveis	Ajuste na Fatura
$x \geq 98,50\%$	0,00%
$98,50\% > x \geq 98,00\%$	0,10%
$98,00\% > x \geq 97,50\%$	0,15%
$97,50\% > x \geq 97,00\%$	0,25%
$97,00\% > x \geq 96,50\%$	0,40%
$96,50\% > x \geq 96,00\%$	0,60%
$x < 96,00\%$	0,90%

1.4 **Tempo médio de resolução por atendimento telefônico**

1.4.1 **Conceito:** A CONTRATADA deverá estruturar equipe, na Central de Serviços adequadamente dimensionada e capacitada, para prestar os atendimentos telefônicos aos usuários (internos e externos), dentro do prazo contratado.

1.4.2 **Propósito:** Garantir tempestividade na resolução por atendimentos telefônicos prestados pela Central de Serviços.

1.4.3 **Índice exigido:** tempo médio igual ou inferior à 5 minutos

1.4.4 **Cálculo:** *(somatório dos tempos de resolução por atendimentos telefônicos do período) / (quantidade total atendimentos telefônicos do período)*

1.4.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando todos os atendimentos telefônicos, para gestão centralizada.

- 1.4.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Tempo médio de atendimento	Ajuste na Fatura
$x \leq 5 \text{ min}$	0,00%
$5 \text{ min} < x \leq 6 \text{ min}$	0,05%
$6 \text{ min} < x \leq 7 \text{ min}$	0,10%
$7 \text{ min} < x \leq 8 \text{ min}$	0,20%
$8 \text{ min} < x \leq 9 \text{ min}$	0,35%
$9 \text{ min} < x \leq 10 \text{ min}$	0,55%
$x > 10 \text{ min}$	0,80%

- 1.5 **Tempo médio de resolução por atendimento por meio de outros canais**

- 1.5.1 **Conceito:** A CONTRATADA deverá estruturar equipe, na Central de Serviços, adequadamente dimensionada e capacitada para prestar os atendimentos aos usuários (internos e externos), dentro do prazo contratado, acionados por outros canais, tais como e-mail, sms, chat, aplicativos de trocas de mensagens instantâneas via internet e telefones celulares, etc., em produção ou que venha a ser implantado durante a vigência do contrato, exceto os atendimentos acionados por meio do contato telefônico ou abertura de chamado na ferramenta de gestão de serviços da CAIXA.

- 1.5.2 **Propósito:** Garantir tempestividade na resolução por atendimentos demandados por canais alternativos.

- 1.5.3 **Índice exigido:** tempo médio igual ou inferior à 15 minutos

- 1.5.4 **Cálculo:** *(somatório dos tempos de resolução por atendimentos demandados por canais alternativos do período) / (quantidade total atendimentos demandados por canais alternativos do período)*

- 1.5.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando todos os atendimentos demandados por canais alternativos, para gestão centralizada.

- 1.5.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Tempo médio de atendimento demandados por canais alternativos	Ajuste na Fatura
$x \leq 15 \text{ min}$	0,00%

15 min < x ≤ 166 min	0,05%
16 min < x ≤ 17 min	0,10%
17 min < x ≤ 18 min	0,20%
18 min < x ≤ 19 min	0,35%
19 min < x ≤ 20 min	0,55%
x > 20 min	0,80%

1.6 Tempo médio de triagem (tratamento de chamados não elegíveis)

1.6.1 **Conceito:** Triagem é a qualificação do chamado, complementando as informações, se for o caso, por meio de consulta às bases de dados ou contato com o usuário; a aplicação do check list de primeiro nível, o direcionamento correto para o agente solucionador.

1.6.1.1 Será considerado o intervalo de tempo compreendido entre o horário de chegada/registro/sensibilização do chamado no provedor principal sob responsabilidade da Central de Serviços e o horário do registro do correto tratamento dado pela contratada.

1.6.2 **Propósito:** Garantir tempestividade no registro e direcionamento dos chamados.

1.6.3 **Índice exigido:** tempo médio igual ou inferior à 15 minutos

1.6.4 **Cálculo:** *(somatório dos intervalos de tempo entre a chegada e o registro do redirecionamento do incidente e requisição de serviço não elegíveis) / (quantidade total de incidentes e requisições de serviços do período redirecionados para outros agentes)*

1.6.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando todos os incidentes e requisições de serviços não elegíveis, para gestão centralizada.

1.6.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Tempo médio de triagem dos chamados	Ajuste na Fatura
x ≤ 15 min	0,00%
15 min < x ≤ 18 min	0,05%
18 min < x ≤ 21 min	0,10%
21 min < x ≤ 24 min	0,20%
24 min < x ≤ 27 min	0,35%
27 min < x ≤ 30 min	0,55%
x > 30 min	0,80%

2 QUALIDADE

2.1 Taxa de abandono (> 30 segundos)

2.1.1 **Conceito:** A CONTRATADA deverá estruturar equipe, na Central de Serviços, adequadamente dimensionada e capacitada para minimizar as ocorrências de abandono de ligações telefônicas pelos usuários, após a escolha da opção de atendimento na URA por parte do usuário.

2.1.2 **Propósito:** Garantir qualidade e tempestividade nos atendimentos prestados pela Central de Serviços.

2.1.3 **Índice exigido:** máximo de 3% das ligações telefônicas.

2.1.4 **Cálculo:** *(quantidade de chamadas telefônicas abandonadas após 30 segundos de espera do período / quantidade total ligações telefônicas do período, exceto as ligações abandonadas até 30 segundos de espera).*

2.1.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando todas as ligações telefônicas do período, exceto as ligações abandonadas até 30 segundos de espera, para gestão centralizada.

2.1.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Taxa de abandono (>30seg)	Ajuste na Fatura
$x \leq 3,0\%$	0,00%
$3,0\% < x \leq 3,5\%$	0,10%
$3,5\% < x \leq 4,0\%$	0,15%
$4,0\% < x \leq 4,5\%$	0,25%
$4,5\% < x \leq 5,0\%$	0,40%
$5,0\% < x \leq 5,5\%$	0,60%
$x > 5,5\%$	0,90%

2.2 Tempo médio de espera (≤ 20 segundos)

2.2.1 **Conceito:** A CONTRATADA deverá estruturar equipe, na Central de Serviços, adequadamente dimensionada e capacitada para evitar que os usuários aguardem atendimento telefônico por tempo superior ao contratado, a partir da escolha da opção na URA.

2.2.2 **Propósito:** Minimizar o tempo de espera dos usuários para serem atendidos pela Central de Serviços.

2.2.3 **Índice exigido:** 85% dos atendimentos telefônicos iniciados em 20 segundos ou menos

2.2.4 **Cálculo:** *(quantidade de atendimentos telefônicos iniciados em período igual ou inferior a 20 segundos no período) / (quantidade total de contatos telefônicos atendidos no período)*

2.2.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando todos os contatos telefônicos atendidos no período, para gestão centralizada.

2.2.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá Ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Tempo médio de espera	Ajuste na Fatura
$x \geq 85\%$	0,00%
$85\% > x \geq 84\%$	0,10%
$84\% > x \geq 83\%$	0,15%
$83\% > x \geq 82\%$	0,25%
$82\% > x \geq 81\%$	0,40%
$81\% > x \geq 80\%$	0,60%
$x < 80\%$	0,90%

2.3 Pesquisa de satisfação

2.3.1 **Conceito:** A CONTRATADA deverá realizar pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento, por meio de diversos canais tais como: script na URA, contato telefônico, e-mail, ferramenta de gestão de serviços CAIXA. A CAIXA, a seu critério, também poderá realizar pesquisa de satisfação adicional para compor esse indicador.

2.3.1.1 As formas de pesquisas de satisfação deverão ter como foco a qualidade do atendimento ou quaisquer outros critérios que a CAIXA venha a definir com o objetivo de qualificar o atendimento prestado pela Central de Serviços e o resultado deverá ser classificado de acordo com a tabela a seguir.

Nota	Conceito
9 e 10	Ótimo
8	Muito Bom
7	Bom
5 e 6	Regular
0 a 4	Ruim

2.3.2 **Propósito:** Mensurar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados.

2.3.3 **Índice exigido:** 80% das pesquisas com notas Ótimo, Muito Bom ou

Bom

2.3.3.1 A CONTRATADA deverá apresentar relatório analítico, bem como uma via no formato digital para a Centralizadora de Tecnologia que consolidará com o resultado das pesquisas realizadas pela CAIXA para apuração do índice atingido.

2.3.4 **Cálculo:** *(quantidade de pesquisas com notas Ótimo, Muito Bom ou Bom) / (quantidade total de pesquisas realizadas pela contratada e pela CAIXA).*

2.3.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadiplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Pesquisa Satisfação	Ajuste na Fatura
$x \geq 80\%$	0,00%
$80\% > x \geq 78\%$	0,10%
$78\% > x \geq 76\%$	0,15%
$76\% > x \geq 74\%$	0,25%
$74\% > x \geq 72\%$	0,40%
$72\% > x \geq 70\%$	0,60%
$x < 70\%$	0,90%

2.4 Percentual de reabertura de incidentes e requisições de serviços

2.4.1 **Conceito:** Para todo incidente ou requisição de serviço concluído pela CONTRATADA será enviada uma mensagem eletrônica para o usuário, onde é descrita a resolução aplicada ao incidente/requisição de serviço. Caso o usuário não concorde com a conclusão do atendimento ou que o incidente/requisição de serviço não foi solucionado ou, ainda, que outro incidente/requisição de serviço tenha sido causado pelo atendimento, a CAIXA terá 3 dias úteis, para reabrir o chamado.

2.4.2 **Propósito:** Garantir efetividade nos atendimentos e reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços.

2.4.3 **Índice exigido:** no máximo 2,5% dos incidentes e requisições de serviços elegíveis

2.4.4 **Cálculo:** *(somatório de incidentes e requisições de serviços elegíveis, concluídos pela contratada e reabertos no período) / (quantidade total de incidentes e requisições de serviços concluídos pela contratada no período).*

2.4.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando todas as pesquisas realizadas no período, para gestão centralizada.

2.4.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Percentual de reaberturas de incidentes e requisições de serviços	Ajuste na Fatura
$x \leq 2,5\%$	0,00%
$2,5\% < x \leq 3,0\%$	0,05%
$3,0\% < x \leq 3,5\%$	0,10%
$3,5\% < x \leq 4,0\%$	0,15%
$4,0\% < x \leq 4,5\%$	0,25%
$4,5\% < x \leq 5,0\%$	0,45%
$x > 5,0\%$	0,75%

2.5 Qualidade dos artigos publicados na base de conhecimento

2.5.1 **Conceito:** a CONTRATADA deverá produzir artigos de conhecimento e publica-los na ferramenta de gestão de serviços CAIXA, de acordo com o fluxo e etapas definidas na própria ferramenta. Os artigos poderão ser avaliados por quaisquer usuários que fizerem uso desses artigos, exceto os empregados da CONTRATADA, atribuindo notas conforme tabela abaixo:

Nota	Conceito
1	Não utilizável
2	Inadequado: Impreciso
3	Moderado: Insuficiente
4	Aceitável: Utilizável, mas precisa de aperfeiçoamento
5	Excelente: Eficaz e preciso

2.5.2 **Propósito:** Garantir qualidade dos artigos produzidos pela CONTRATADA e publicados na base de conhecimento da ferramenta de gestão de serviços da CAIXA.

2.5.3 **Índice exigido:** 80% das avaliações com notas iguais ou superiores a 4

2.5.4 **Cálculo:** *(quantidade de artigos de conhecimento produzidos pela CONTRATADA com notas iguais ou superiores a 4 das avaliações realizadas no período / quantidade total de avaliações realizadas no período em artigos produzidos pela CONTRATADA).*

2.5.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá

PE 042/7066-2016

SICLG 35927

ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Avaliações dos artigos de conhecimento com notas ≥ 4	Ajuste na Fatura
$x \geq 80\%$	0,00%
$80\% > x \geq 78\%$	0,05%
$78\% > x \geq 76\%$	0,10%
$76\% > x \geq 74\%$	0,15%
$74\% > x \geq 72\%$	0,25%
$72\% > x \geq 70\%$	0,45%
$x < 70\%$	0,75%

3 PADRONIZAÇÃO

3.1 Distribuição de aplicativos/softwares constantes do Catálogo de Serviços

3.1.1 **Conceito:** A CONTRATADA deverá monitorar os servidores e estações de forma preventiva para viabilizar a distribuição automática dos aplicativos e garantir a distribuição centralizada em todos os equipamentos alvos, devendo atingir o índice exigido em até 36 (trinta e seis) horas corridas, contadas a partir da distribuição centralizada dos pacotes.

3.1.1.1 Para compor o índice do correspondente período de faturamento, será considerada a média aritmética das apurações que serão realizadas a cada distribuição.

3.1.2 **Propósito:** Assegurar que os servidores e estações recebam os pacotes de atualização.

3.1.3 **Índice exigido:** 100,0%

3.1.4 **Cálculo:** *(quantidade de servidores/estações com o pacote distribuído no prazo) / (quantidade total servidores/estações alvo da distribuição)*

3.1.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando os equipamentos alvo, para gestão centralizada.

3.1.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Distribuição de aplicativos/softwares	Ajuste na Fatura
$x = 100,0\%$	0,00%
$100,0\% > x \geq 98,0\%$	0,05%

98,0% > x ≥ 96,0%	0,10%
96,0% > x ≥ 94,0%	0,20%
94,0% > x ≥ 92,0%	0,35%
92,0% > x ≥ 90,0%	0,55%
x < 90,00%	0,80%

3.2 Atualização de aplicativos/softwares constantes do Catálogo de Serviços

3.2.1 **Conceito:** A CONTRATADA deverá monitorar os servidores e estações de forma preventiva para viabilizar a atualização automática dos aplicativos e atuará de forma reativa nos casos de insucesso ou impossibilidade da atualização automática, devendo atingir índice exigido conforme prazo definido no Acordo de Nível de Serviço – ANS com o respectivo gestor para cada aplicação/software, contadas a partir do registro da demanda pela CAIXA.

3.2.1.1 Para compor o índice do correspondente período de faturamento, será considerada a média aritmética das apurações que serão realizadas a cada distribuição.

3.2.2 **Propósito:** Assegurar que os servidores e estações alvo estejam dentro da conformidade (permissões, configurações, apontamento correto do servidor repositório, etc.) para viabilizar a atualização automática ou atuar tempestivamente nas exceções, quando a atualização exigir intervenção técnica (presencial ou à distância).

3.2.3 **Índice exigido:** 100%

3.2.4 **Cálculo:** *(quantidade de servidores/estações com a versão atualizada no prazo) / (quantidade total servidores/estações alvo da atualização)*

3.2.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando os equipamentos alvo, para gestão centralizada.

3.2.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Atualização de aplicativos/softwares	Ajuste na Fatura
x = 100,0%	0,00%
100,0% > x ≥ 98,0%	0,05%
98,0% > x ≥ 96,0%	0,10%
96,0% > x ≥ 94,0%	0,20%
94,0% > x ≥ 92,0%	0,35%
92,0% > x ≥ 90,0%	0,55%
x > 90,00%	0,80%

3.3 Nível de conformidade

3.3.1 **Conceito:** Consiste em obrigação da CONTRATADA manter os equipamentos ativos no AD – Active Directory dentro do padrão CAIXA de conformidade, tais como: versões do service pack ou fixes corretivos ou qualquer outra solução correlata, versões dos artefatos da solução de antivírus, instalações do agente de inventário ou outra solução equivalente. Equipamentos com irregularidades serão computados nesse índice, as quais serão disponibilizadas, pela CAIXA, em site(s) Intranet, para acompanhamento diário pela prestadora. Esse painel poderá sofrer alterações em decorrência da evolução tecnológica, podendo ser inseridos ou excluídos itens de controle durante a vigência contratual.

3.3.1.1 O índice será apurado diariamente e o resultado do período, para efeito de eventual ajuste na fatura, será calculado a partir da média aritmética dos índices diários do período.

3.3.2 **Propósito:** Garantir que os equipamentos de TIC estejam dentro da conformidade em relação ao padrão adotado pela CAIXA.

3.3.3 **Índice exigido:** 99,00%

3.3.4 **Cálculo:** Diário = *(quantidade de equipamentos ativos no AD em conformidade) / (quantidade equipamentos ativos no AD)*. Mensal = *Média aritmética dos índices diários do período*.

3.3.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência nacional considerando todos os equipamentos registrados no AD, para gestão.

3.3.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Nível de conformidade	Ajuste na Fatura
$x \geq 99,00\%$	0,00%
$99,00\% > x \geq 98,95\%$	0,05%
$98,95\% > x \geq 98,90\%$	0,10%
$98,90\% > x \geq 98,85\%$	0,20%
$98,85\% > x \geq 98,80\%$	0,35%
$98,80\% > x \geq 98,75\%$	0,55%
$x < 98,75\%$	0,80%

4 MONITORAÇÃO

4.1 Tempo médio de tratamento de eventos e alertas da rede

- 4.1.1 **Conceito:** A CONTRATADA deverá prestar serviços de monitoramento, de forma ininterrupta (24x7) registrando, solucionando ou escalando, correta e tempestivamente, as ocorrências reportadas pelos eventos e alertas nos circuitos/ativos de comunicação gerados a partir das consoles e ferramentas de monitoramento.
- 4.1.1.1 Entende-se por tempo de tratamento de eventos e alertas o período compreendido entre a data e horário das advertências automáticas das ferramentas de monitoramento da rede referente às quedas dos circuitos e a data e horário do registro/ação do operador na Central de Serviços.
- 4.1.1.2 Dentre as ações que devem ser tomadas pela Central de Serviços inclui-se a execução de procedimentos de troubleshooting e se for o caso a abertura de chamado junto às operadoras de telecomunicações, bem como o registro e tratamento da ocorrência.
- 4.1.2 **Propósito:** Garantir tempestividade na solução das quedas detectadas nos circuitos de comunicação de dados.
- 4.1.3 **Índice exigido:** Tempo médio de 00h30 para as advertências das ferramentas de monitoramento da rede.
- 4.1.4 **Cálculo:** *(somatório dos tempos de tratamentos de eventos e alertas) / (quantidade total de eventos e alertas gerados pela ferramenta de monitoração da rede)*
- 4.1.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência regional, no âmbito das Unidades de Suporte Tecnológico, para gestão local e para efeito de eventual ajuste na fatura será considerada a média aritmética dos índices atingidos regionalmente.
- 4.1.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Tempo médio de tratamento de eventos e alertas da rede	Ajuste na Fatura
$x \leq 30 \text{ min}$	0,00%
$30 \text{ min} < x \leq 35 \text{ min}$	0,15%
$35 \text{ min} < x \leq 40 \text{ min}$	0,25%
$40 \text{ min} < x \leq 45 \text{ min}$	0,45%
$45 \text{ min} < x \leq 50 \text{ min}$	0,75%
$50 \text{ min} < x \leq 55 \text{ min}$	1,15%

x > 55 min	1,65%
------------	-------

4.2 **Tempo médio de tratamento de eventos e alertas de outros serviços previstos no Catálogo de Serviços**

4.2.1 **Conceito:** Além da monitoração dos circuitos, constarão do Catálogo de Serviços outras atividades de monitoramento para as quais a CONTRATADA deverá, de forma ininterrupta (24x7), alocar equipes para operar consoles e ferramentas de monitoramento, tratando.

4.2.1.1 Entende-se por tempo de tratamento de eventos e alertas o período compreendido entre a data e horário das advertências automáticas das ferramentas de monitoramento referente às mudanças de estado do item de configuração ou de um serviço e a data e horário do registro/ação do operador na Central de Serviços.

4.2.2 **Propósito:** Garantir tempestividade na solução das ocorrências detectadas pelas ferramentas de outros serviços previstos no Catálogo de Serviços.

4.2.3 **Índice exigido:** Tempo médio de 00h30 para as advertências das ferramentas de monitoramento de outros serviços previstos no Catálogo de Serviços.

4.2.4 **Cálculo:** *(somatório dos tempos de tratamentos de eventos e alertas) / (quantidade total de eventos e alertas)*

4.2.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência regional, no âmbito das Unidades de Suporte Tecnológico, para gestão local e para efeito de eventual ajuste na fatura será considerada a média aritmética dos índices atingidos regionalmente.

4.2.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Tempo médio de tratamento de eventos e alertas de outros serviços previstos no Catálogo de Serviços	Ajuste na Fatura
x ≤ 30 min	0,00%
30 min < x ≤ 35 min	0,10%
35 min < x ≤ 40 min	0,20%
40 min < x ≤ 45 min	0,40%
45 min < x ≤ 50 min	0,70%
50 min < x ≤ 55 min	1,10%

x > 55 min	1,50%
------------	-------

4.3 Entrega de relatórios gerenciais obrigatórios

4.3.1 **Conceito:** A CONTRATADA deverá entregar, dentro da periodicidade definida, os relatórios gerenciais obrigatórios constantes do Anexo I – I e outros que sejam definidos, com dados extraídos das ferramentas da CAIXA ou por ferramentas fornecidas pela CONTRATADA, legalmente adquiridas e sem ônus adicional para a CAIXA.

4.3.1.1 Relatórios entregues fora do prazo ou não aceitos pela CAIXA penalizarão o indicador.

4.3.1.1.1 O aceite da CAIXA aos relatórios será dado se for apresentado, com detalhes, em reunião gerencial e se os dados forem consistentes.

4.3.1.2 Os modelos, conteúdo e nível de detalhamento dos relatórios serão validados pela CAIXA na fase de planejamento.

4.3.2 **Propósito:** Garantir tempestividade e efetividade nas análises realizadas pela equipe da CONTRATADA.

4.3.3 **Índice exigido:** 100%.

4.3.4 **Cálculo:** *(somatório dos relatórios entregues e aceitos) / (quantidade total de relatórios do período)*

4.3.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência regional, no âmbito das Unidades de Suporte Tecnológico, para gestão local e para efeito de eventual ajuste na fatura será considerada a média aritmética dos índices atingidos regionalmente

4.3.5 **Ajuste na fatura:** Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá Ajuste, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com a seguinte tabela:

Entrega de relatórios gerenciais obrigatórios	Ajuste na Fatura
x = 100%	0,00%
100% > x ≥ 99%	0,20%
99% > x ≥ 98%	0,30%
98% > x ≥ 97%	0,50%
97% > x ≥ 96%	0,80%
96% > x ≥ 95%	1,20%
x < 95%	1,70%

5 DESÁGIO NOS AJUSTES DA FATURA MENSAL

5.1 O ajuste global da fatura do período pela inadimplência dos índices exigidos nos indicadores de Resolutividade, Qualidade, Padronização e Monitoração, poderá ser atenuado em razão do atingimento das metas a seguir:

5.2 Disponibilidade da rede

5.2.1 Conceito: Após o tratamento dos eventos e alertas pela Central de Serviço, a CONTRATADA deverá tomar todas as ações necessárias para restaurar com brevidade da rede de comunicação, inclusive deverá abrir chamados para os responsáveis pela solução, bem como acompanhar o status desses chamados até a conclusão.

5.2.2 Propósito: Garantir a disponibilidade contratada da rede de comunicação da CAIXA e Pontos Parceiros.

5.2.3 Meta: 99,70% para Unidades Caixa e 99,00% para Pontos Parceiros.

5.2.4 Cálculo: *(tempo total em minutos de disponibilidade atingida) / (60 x 24 x número de dias do mês de apuração).*

5.2.4.1 A apuração do índice atingido terá abrangência regional, no âmbito das Unidades de Suporte Tecnológico, para gestão local e para efeito de eventual deságio no ajuste global será considerada a média aritmética dos índices atingidos regionalmente.

5.2.5 Deságio: Pelo atingimento da meta, valor global do ajuste na fatura do período será desagradado, por canal, de acordo com as seguintes tabelas:

Canal	Disponibilidade	Deságio no ajuste global
Pontos Parceiros	$x \geq 99,00\%$	10,00%
	$99,00\% > x \geq 98,75\%$	9,00%
	$98,75\% > x \geq 98,50\%$	8,00%
	$98,50\% > x \geq 98,25\%$	6,00%
	$98,25\% > x \geq 98,00\%$	4,00%
	$98,00\% > x \geq 97,75\%$	2,00%
	$x < 97,75\%$	0,00%

Canal	Disponibilidade	Deságio no ajuste global
Unidades CAIXA	$x \geq 99,70\%$	20,00%
	$99,70\% > x \geq 99,50\%$	18,00%
	$99,50\% > x \geq 99,25\%$	16,00%
	$99,25\% > x \geq 99,00\%$	13,00%
	$99,00\% > x \geq 98,75\%$	10,00%

	$98,75\% > x \geq 98,50\%$	5,00%
	$x < 98,50\%$	0,00%

ANEXO I - C

PERFIL DOS PROFISSIONAIS

1 PERFIL DOS PROFISSIONAIS

1.1 Os profissionais alocados deverão ter perfil de conhecimentos comprovados mediante a apresentação de cópias autenticadas de diplomas e certificados de conclusão, registros em carteira de trabalho ou contrato de trabalho assinado.

1.1.1 A CONTRATADA, obrigatoriamente, deverá manter em seu quadro de pessoal, no mínimo, 01 (um) profissional com registro no CREA – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia.

1.2 Para a exigência de curso superior é necessário o contingente mínimo de:

EQUIPE	%
Suporte e Atendimento 1º e 2º Nível – Ambiente Externo	30%
Suporte e Atendimento 1º e 2º Nível – Ambiente CETEC	80%
Sustentação, monitoramento e tratamento de eventos e alertas de Redes – Ambiente CGR	50%

1.3 Ficará a exclusivo critério da CAIXA a aceitação de profissionais que eventualmente não atendam a todos os requisitos do perfil da equipe/célula.

1.4 Técnico de Atendimento e Suporte de 1º Nível

1.4.1 Formação: Ensino médio profissionalizante em informática ou ensino médio acadêmico complementado por curso(s) na área de TIC que totalizem a carga horária de, no mínimo, 120 horas ou superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

1.4.2 **Habilidades comportamentais desejadas (específicas do cargo):**

- ✓ **Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;**
- ✓ Usar de linguagem adequada;

- ✓ Demonstrar interesse pelos problemas e disposição em solucioná-los;
- ✓ Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.

1.4.3 Conhecimento Técnico:

- ✓ Possuir experiência comprovada de atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo *Help Desk* ou *Service Desk*;
- ✓ Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na operação de microcomputadores com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, Linux, Pacote MS-Office, BR-Office, *browsers* de acesso à internet, etc.).

1.4.4 Certificações: No mínimo 01 (uma) das seguintes:

- ✓ **ITIL *Foundation Certified* – v3 ou superior;**
- ✓ MCITP – *Microsoft Certified IT Professional*
- ✓ Curso Oficial HDI: *Customer Service Representative*

1.5 Técnico de Redes

1.5.1 Formação: Ensino médio profissionalizante em informática ou ensino médio acadêmico complementado por curso(s) na área de TIC que totalizem a carga horária de, no mínimo, 120 horas ou superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

1.5.2 Habilidades comportamentais desejadas (específicas do cargo):

- ✓ Usar de linguagem adequada;
- ✓ Demonstrar interesse pelos problemas e disposição em solucioná-los;
- ✓ Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- ✓ Facilidade para desenvolver trabalho em equipe;

1.5.3 Conhecimento Técnico:

- ✓ Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses em Redes TCP/IP (leitura de logs e de configurações de equipamentos de rede CISCO, HUAWEI ou JUNIPER);
- ✓ Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses em ferramentas de monitoramento de redes (E-Health, SQUID, Nokia Checkpoint, Tivoli, MRTG, CA SPECTRUM, NAGIOS, ZABIX, Wireshak, Microsoft Network Monitoring).

1.5.4 Certificação: No mínimo 20% dos integrantes das equipes presentes durante os horários entre 06:00 e 22:00 devem possuir, no mínimo, 01 (uma) das seguintes certificações:

- ✓ CCENT – *Cisco Certified Entry Network Technician*;
- ✓ HCNA – *Huawei Certified Network Associate*;

1.5.4.1 No mínimo 20% dos integrantes das equipes presentes durante os horários entre 06:00 e 22:00 devem possuir certificação em ITIL:

- ✓ *ITIL Foundation Certified – v3* ou superior;

1.6 Técnico de Telefonia

1.6.1 Formação: Ensino médio profissionalizante em informática ou ensino médio acadêmico complementado por curso(s) na área de TIC que totalizem a carga horária de, no mínimo, 120 horas ou superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

1.6.2 Comprovada experiência na execução de atividades de telefonia e telecomunicações por no mínimo 6 (seis) meses.

1.6.2.1 Habilidades comportamentais desejadas (específicas do cargo):

- ✓ Usar de linguagem adequada;
- ✓ Demonstrar interesse pelos problemas e disposição em solucioná-los;
- ✓ Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- ✓ Facilidade para desenvolver trabalho em equipe;

1.6.3 Conhecimento Técnico:

1.6.3.1 Conhecimentos conceituais:

- ✓ Centrais telefônicas, Fundamentação Teórica;
- ✓ Administração e Gerência de Redes;
- ✓ Comunicação de Voz e Dados;
- ✓ Telefonia móvel e VoIP;
- ✓ TEM (Telecommunication Expenses Management);
- ✓ Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP, H.323
- ✓ Sinalizações do protocolo E1 (R2 e ISDN);

1.6.3.2 Conhecimentos nas seguintes ferramentas, normas e recursos computacionais:

- ✓ Sistemas Operacionais Windows e Linux;

- ✓ Soluções VoIP (Asterisk, SNEP);
- ✓ Pabx Virtual;
- ✓ Softwares de áudio conferência MS Lync 2013 ou Skype;
- ✓ Centrais Alcatel, Siemens (Unify), Leucotron, Intelbras e Huawei;

1.6.4 Certificação: No mínimo 20% dos integrantes das equipes presentes durante os horários entre 06:00 e 22:00 devem possuir, no mínimo, 01 (uma) das seguintes certificações/treinamentos:

- ✓ Treinamentos:
 - Iniciantes Impacta (Intelbras);
 - Técnico de Centrais PABX Analógicas (Intelbras);
 - Técnico Impacta (Intelbras);
 - Telesuporte (Leucotron) e Telesuporte Parqview;
 - OmniPCX Office (Alcatel);
 - OmniPCX Interprise (Alcatel);
 - Leucotron Active;
 - Siemens Hipath 3000/3800;
 - Huawei eSpace U1980

1.7 Analista de Suporte de 2º Nível

1.7.1 Formação: Superior completo na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

1.7.2 Habilidades comportamentais desejadas (específicas do cargo):

- ✓ Usar de linguagem adequada;
- ✓ Bom relacionamento interpessoal;
- ✓ Trabalho em equipe;
- ✓ Demonstrar interesse pelos problemas e disposição em solucioná-los;
- ✓ Iniciativa
- ✓ Buscar conhecer e avaliar o ambiente de TI da Caixa
- ✓ Buscar conhecer o impacto de suas ações para os negócios da Caixa

1.7.3 Conhecimento Técnico:

- ✓ Sistema Operacional Windows 8 e superior
- ✓ Domínio banco de Dados MS SQL
- ✓ Domínio plataformas MS Sharepoint e System Center
- ✓ Sistema Operacional Linux Debian 6 e Red Hat 6 e superior

- ✓ Parâmetros de Sistema Operacional;
- ✓ Configuração de Browsers IE, EDGE, FIREFOX e CHROME
- ✓ Distribuição e instalação remota de software
- ✓ Suporte a aplicativos web e cliente servidor
- ✓ Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas

1.7.4 Certificações: No mínimo 02 (duas) das seguintes:

- ✓ HDI – SCA: Support Center Analyst;
- ✓ MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate;
- ✓ BMC Remedy ITSM Applications Adminstering Essentials 7.x ou superior;
- ✓ CompTIA A+ (Computing Technology Industry Association) – nível profissional
- ✓ Linux MCP 2
- ✓ Linux MCP 3

1.8 Analista de Redes

1.8.1 Formação: Superior completo na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

1.8.2 Habilidades comportamentais desejadas (específicas do cargo):

- ✓ Usar de linguagem adequada;
- ✓ Bom relacionamento interpessoal;
- ✓ Trabalho em equipe;
- ✓ Demonstrar interesse pelos problemas e disposição em solucioná-los;
- ✓ Iniciativa
- ✓ Buscar conhecer e avaliar o ambiente de TI da Caixa
- ✓ Buscar conhecer o impacto de suas ações para os negócios da Caixa

1.8.3 Conhecimento Técnico:

- ✓ Configuração de roteadores, switches e outros elementos de rede;
- ✓ Conhecimento em nível de implantação e suporte de segundo nível de tecnologias de roteamento (BGP, OSPF, MPLS), configuração de VRF, GRE, VPN ou tecnologias similares de fabricantes compatíveis (Huawei, Cisco, Extreme);
- ✓ Analisar logs e alertas em roteadores e elementos de rede;

- ✓ Acompanhar e solucionar incidentes de rede;

1.8.4 Certificações: No mínimo 10% dos integrantes das equipes presentes durante os horários entre 06:00 e 22:00 devem possuir, no mínimo, a certificação de entrada dos fabricantes CISCO, HUAWEI ou JUNIPER, conforme segue:

- ✓ CCNA – Cisco Certified Network Associate
- ✓ HCNA – Huawei Certified Network Associate;
- ✓ JNCIA – Juniper Networks Certified Associate

1.8.4.1 No mínimo 20% dos integrantes das equipes presentes durante os horários entre 06:00 e 22:00 devem possuir certificação em ITIL, não substituindo uma das anteriores:

- ✓ ITIL Foundation Certified – v3 ou superior;

1.9 Analista de Telefonia

1.9.1 Formação: Superior completo/cursando na área de Engenharia, Informática, Sistemas de Informação, Telecomunicações, Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

1.9.2 Comprovada experiência na execução de atividades de telefonia e telecomunicações por no mínimo 12 (doze) meses.

1.9.2.1 Caso o profissional não tenha curso superior em uma das áreas listadas anteriormente, ele poderá ter curso superior em qualquer área de conhecimento, desde que acrescido de pós graduação (latu ou strictu sensu) nas áreas de Engenharia, Informática, Sistemas de Informação e Telecomunicações, com duração mínima de 360 horas.

1.9.2.2 Tanto o curso superior quanto a pós graduação deve ter sido cursada em instituições de ensino autorizadas/reconhecidas pelo MEC.

1.9.3 Habilidades comportamentais desejadas (específicas do cargo):

- ✓ Usar de linguagem adequada;
- ✓ Bom relacionamento interpessoal;
- ✓ Trabalho em equipe;
- ✓ Demonstrar interesse pelos problemas e disposição em solucioná-los;
- ✓ Iniciativa
- ✓ Buscar conhecer e avaliar o ambiente de TI da Caixa
- ✓ Buscar conhecer o impacto de suas ações para os negócios da Caixa

1.9.4 Conhecimento Técnico:

1.9.4.1 Conhecimentos conceituais:

- ✓ Centrais telefônicas, Fundamentação Teórica;
- ✓ Administração e Gerência de Redes;
- ✓ Comunicação de Voz e Dados;
- ✓ Telefonia móvel e VoIP;
- ✓ Bilhetagem;
- ✓ TEM (Telecommunication Expenses Management);
- ✓ Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP, H.323
- ✓ Codecs de áudio e vídeo;
- ✓ Sinalizações do protocolo E1 (R2 e ISDN);

1.9.4.2 Conhecimentos nas seguintes ferramentas, normas e recursos computacionais:

- ✓ Normas ABNT, Telebrás e EIA/TIA;
- ✓ Normas ITU;
- ✓ Sistemas Operacionais Windows e Linux;
- ✓ Soluções VoIP (Asterisk, SNEP, OPENSIPS);
- ✓ Pabx Virtual;
- ✓ Zabbix, Nagios;
- ✓ Softwares de áudio conferência MS Lync 2013 ou Skype;
- ✓ Centrais Alcatel, Siemens (Unify), Leucotron, Intelbras e Huawei;

1.9.5 No mínimo 20% dos integrantes das equipes presentes durante os horários entre 06:00 e 22:00 devem possuir treinamentos e certificação conforme abaixo, não substituindo uma das anteriores:

1.9.5.1 **Treinamentos:**

- Iniciantes Impacta (Intelbras);
- Técnico de Centrais PABX Analógicas (Intelbras);
- Técnico Impacta (Intelbras);
- Telesuporte (Leucotron) e Telesuporte Parqview;
- OmniPCX Office (Alcatel);
- OmniPCX Interprise (Alcatel);
- Leucotron Active;
- Siemens Hipath 3000/3800;
- Huawei eSpace U1980

1.9.5.2 **Certificações:**

- ✓ ITIL Foundation Certified – v3 ou superior

1.10 **Prepostos**

1.10.1 **Formação:** Superior completo na área de Administração, Gestão de TI, Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

1.10.2 **Habilidades comportamentais desejadas (específicas do cargo):**

- ✓ Administrar conflitos;
- ✓ Comprometimento com prazos e qualidade;
- ✓ Demonstrar interesse pelo problema e disponibilidade para resolvê-lo;

1.10.3 **Conhecimento Técnico:**

- ✓ Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses na função de supervisor/gerente em serviços de *Service Desk*, em ambiente operacional compatível com o da CAIXA;
- ✓ Conhecimento em sistemas operacionais compatíveis com o ambiente da CAIXA.

1.10.4 **Certificações: No mínimo 02 (duas) das seguintes:**

- ✓ ITIL *Foundation for Service Management* V3 ou superior;
- ✓ SCTL – *Support Center Team Lead* – Certificação HDI;
- ✓ MCTS – *Microsoft Certified Technology Specialist* em Sistemas Operacionais compatíveis com o ambiente da CAIXA;
- ✓ MCSA Windows (*Microsoft Certified System Administrator*)
- ✓ HDI – HDM: Help Desk Manager Certification
- ✓ BMC Accredited Administrator: BMC Remedy ITSM 8.0 ou superior

1.11 **Administrador da Base de Conhecimento**

1.11.1 **Formação:** Superior completo ou cursando na área Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

1.11.2 **Habilidades comportamentais desejadas (específicas do cargo):**

- ✓ Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- ✓ Comprometimento com prazos e qualidade;
- ✓ Demonstrar interesse pelo problema e disponibilidade para resolvê-lo;

1.11.3 **Conhecimento Técnico:**

- ✓ Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses em TI, com experiência na atividade de documentação de soluções e na construção e manutenção de base de conhecimento de TI aplicada no suporte e/ou *Help Desk* e/ou *Service Desk*, em ambiente compatível com o da CAIXA;
- ✓ Conhecimento em sistemas operacionais compatíveis com o ambiente da CAIXA.

1.11.4 **Certificações: No mínimo a seguinte:**

- ✓ HDI – KCS: Knowledge Centered Support

2 A CAIXA poderá solicitar, a seu critério e a qualquer tempo a comprovação da formação técnica dos profissionais alocados nas equipes da CONTRATADA, devendo esta apresentar em até 02 (dois) dias úteis os certificados, diplomas e/ou outros documentos que comprovem a situação estabelecida.

ANEXO I - D

ATENDIMENTO DIFERENCIADO – USUÁRIOS PRIORITÁRIOS (*)

(*) Dados de usuários Prioritários e de unidades críticas serão divulgados somente após a assinatura do contrato, junto à empresa CONTRATADA.

ANEXO I - E

RELAÇÃO DOS PONTOS DE PRESENÇA - CAIXA

Em razão do volume de páginas, a relação dos pontos de presença – CAIXA está sendo entregue junto com o contrato assinado.

ANEXO I - F

RELAÇÃO DOS PONTOS DE PRESENÇA – PARCEIROS

Em razão do volume de páginas, a relação dos pontos de presença – PARCEIROS está sendo entregue junto com o contrato assinado.

ANEXO I - G

UNIDADES DE SUPORTE TECNOLÓGICO

CGC	SIGLA	UNIDADE	Endereço	BAIRRO	CIDADE	UF	CEP	NOME RESPONSÁVEL	TELEFONES
7366	CETAD	Gestão Ambiente Tecnológico Alta Disponibilidade	PRQ TECNOLÓGICO CAPITAL DIGITAL LOTE 03 , S/N	GRANJA DO TORTO	BRASILIA	DF	70.636-000	MOISES DE NAZARETH ARAUJO	(61) 3577-9353
7562	CETEC	CN TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO / DF	SEPN QD. 507 BL. A - 4 ANDAR	ASA NORTE	BRASILIA	DF	70740-521	LUIZ ROGERIO LECHETA	(61) 3206-1800
7434	GITEC/BE	SUPORTE TECNOLÓGICO BELEM, PA	AVENIDA GOVERNADOR JOSE MALCHER, NUM 2725	SÃO BRAS	BELEM	PA	66090-100	FRANCISCO DUTRA SOBRINHO	(91) 3211-2100
7435	GITEC/BH	SUPORTE TECNOLÓGICO B HORIZONTE, MG	AVENIDA DO CONTORNO NUM 8256 5 ANDAR	GUTIERREZ	BELO HORIZONTE	MG	30110-062	CRISTINA VILELA DE LIMA	(31) 3253-9200
7436	GITEC/BR	SUPORTE TECNOLÓGICO BRASILIA, DF	SEPN 507 BLC A ANDAR 3	ASA NORTE	BRASILIA	DF	70740-521	ANTONIO CARLOS DE FARIA	(61) 3206-1700
7433	GITEC/BU	SUPORTE TECNOLÓGICO BAURU, SP	RUA LUIZ FERNANDO ROCHA COELHO NUM 3-50 1 ANDAR	JARDIM CONTORNO	BAURU	SP	17047-280	ARNALDO CANDIDO DA SILVA	(14) 3103-2500
7438	GITEC/CG	SUPORTE TECNOLÓGICO CAMPO GRANDE,MS	AVENIDA MATO GROSSO NUM 5500	CARANDA BOSQUE	CAMPO GRANDE	MS	79031-000	SONIA EIKO NAKAMURA	(67) 4009-9670
7437	GITEC/CP	SUPORTE TECNOLÓGICO CAMPINAS, SP	AVENIDA BARAO DE JAGUARA, NUM 1500, ANDAR 4	CENTRO	CAMPINAS	SP	13015-002	AGASSIZ LINHARES SOBRINHO	(19) 2127-0700
7445	GITEC/CT	SUPORTE TECNOLÓGICO CURITIBA, PR	RUA JOSE LOUREIRO NUM 195 ANDAR 1	CENTRO	CURITIBA	PR	80010-000	RAFAEL ALBERTO SCHAPINSKI	(41) 3544-5300
7448	GITEC/FL	SUPORTE TECNOLÓGICO FLORIANOPOLIS, SC	RODOVIA SC - 401 NUM 600 ANDAR 6 PARQUE TECNOLÓGICO - ED ALFAMA	JOAO PAULO	FLORIANOPOLIS	SC	88030-000	PAULO ROBERTO MARTINS RODRIGUES	(48) 4009-0300
7874	GITEC/FO	SUPORTE TECNOLÓGICO FORTALEZA, CE	AVENIDA BARAO DE STUDART NUM 2191	ALDEOTA	FORTALEZA	CE	60120-002	JOSE EVALDO SILVEIRA LIMA	(85) 3133-3000
7875	GITEC/GO	SUPORTE TECNOLÓGICO GOIANIA, GO	RUA 0011 NUM 250 ANDAR 4ED. SEDE CAIXA	SETOR CENTRAL	GOIANIA	GO	74015-170	RONALDO RIBEIRO DE PAIVA JUNIOR	(62) 3612-1300
7458	GITEC/MN	SUPORTE TECNOLÓGICO MANAUS, AM	RUA RAMOS FERREIRA NUM 596 ANDAR 6	CENTRO	MANAUS	AM	69010-903	LEONARDO COSTA ROCHA	(92) 3133-4002

7876	GITEC/PO	SUPORTE TECNOLÓGICO PORTO ALEGRE, RS	RUA MARCILIO DIAS NUM 877 ANDAR 3	MENINO DEUS	PORTO ALEGRE	RS	90130-001	JULIO SCHNEIDERS NETO	(51) 3205-1100
7466	GITEC/RE	SUPORTE TECNOLÓGICO RECIFE, PE	RUA HERMOGENES DE MORAIS NUM 70	MADALENA	RECIFE	PE	50610-160	MURILO PEREIRA ALVES	(81) 3229-5100
7469	GITEC/RJ	SUPORTE TECNOLÓGICO RIO JANEIRO, RJ	AVENIDA RIO BRANCO NUM 174 ANDAR 6	CENTRO	RIO DE JANEIRO	RJ	20040-003	ALEX MARCIO GULARTE TEIXEIRA BRITO	(21) 3980-3016
7470	GITEC/SA	SUPORTE TECNOLÓGICO SALVADOR, BA	RUA IVONNE SILVEIRA, NUM 248, ANDAR 2 - ED EMPRESARIAL 2 DE JULHO	DORON	SALVADOR	BA	41194-015	LEONIDIO VAZ FILHO	(71) 3198-1206
7877	GITEC/SP	SUPORTE TECNOLÓGICO SAO PAULO, SP	LARGO DA CONCORDIA NUM 211 ANDAR 1	BRAS	SAO PAULO	SP	03012-010	RUBENS NOBUIKI KUNIKATA	(11) 2662-9000

ANEXO I – H**VOLUMETRIA**

1 Atendimento e suporte de 1º nível / suporte de 2º nível

1.1 Média mensal de usuários Internos e Pontos Parceiros ATIVOS - Total:

Empregado CAIXA	97.783
Prestador	23.668
Estagiário	4.903
Menor	10.211
Jovens Aprendizizes	2.350
Pontos Parceiros	13.304

1.1.1 Média mensal de usuários e pontos parceiros por GITEC:

GITEC	Média mensal de usuários ATIVOS	Média mensal de Parceiros Lotéricos ATIVOS	TOTAL
BE	2.498	331	2.829
BH	13.911	1.653	15.564
BR	16.820	316	17.136
BU	6.049	769	6.818
CG	2.941	396	3.337
CP	7.448	810	8.258
CT	8.613	857	9.470
FL	5.376	567	5.943
FO	6.957	992	7.949
GO	4.864	608	5.472
MN	2.567	314	2.881
PO	8.858	931	9.789
RE	8.820	1.211	10.031
RJ	15.147	1.143	16.290
SA	8.902	931	9.833
SP	19.144	1.475	20.619
TOTAL	138.915	13.304	152.219

1.2 Média mensal de chamados técnicos por GITEC:

GITEC	Média Acionamentos de TI na CEATI (chat)	Média Chamados Internos	Média Acionamentos de TI na CEATI (telefone) ¹	Média Chamados Parceiros ²	Média Elegíveis Solução Remota (TIC) ³	Média Elegíveis Solução Remota (Telefonia) ⁴	Demais Chamados elegíveis resolvidos sem acesso remoto ⁵	Cadastramento de Usuários/senhas Manual	Cadastramento Usuários/Senhas Automático
BE	163	2.400	209	347	1659	88	97	9.398	57.917
BH	521	12.411	1.767	1.964	8.057	478	145		
BR	347	9.159	670	401	3.824	684	3.580		
BU	244	3.825	506	774	2.017	35	493		
CG	120	2.502	261	497	1.530	78	136		
CP	385	4.621	646	941	1.725	82	1.227		
CT	332	6.977	738	958	3.692	360	1.229		
FL	252	3.680	458	566	1.212	129	1.315		
FO	263	5.088	599	1.300	2.192	119	878		
GO	191	5.023	436	733	2.866	153	835		
MN	127	1.623	190	421	753	88	171		
PO	397	6.981	762	785	4.333	366	735		
RE	315	8.417	784	1.485	5.104	279	765		
RJ	737	10.721	1.655	1.921	6.322	505	318		
SA	260	7.102	991	1.197	4.582	68	264		
SP	944	9.895	1.832	2.053	3.155	490	2.365		
TOTAL	5.597	100.425	12.504	16.343	53.023	4.002	14.553		

Média Chamados Internos= 1+2+3+4+5.

Período de apuração: média de outubro/2015 a março/2016.

1.3 Média mensal da conformidade e padronização por GITEC:

GITEC	Média Mensal de Equipamentos Ativos	Média Mensal do Índice de Atualização do Antivírus	Média Mensal do índice de Conformidade
BE	3.094	99,43	99,80
BH	16.769	99,55	100,00
BR	16.295	99,16	99,98
BU	7.973	99,50	100,00
CG	4.034	99,73	100,00
CP	10.007	99,34	99,99
CT	11.147	99,42	100,00
FL	7.084	99,50	99,97
FO	8.285	98,81	100,00
GO	6.215	99,30	100,00
MN	3.258	99,40	99,95
PO	11.657	99,68	99,97
RE	10.698	99,54	99,99
RJ	17.914	99,83	100,00
SA	9.573	99,47	99,98
SP	23.924	99,35	100,00
TOTAL	167.927	99,44	99,98

2

Monitoramento e tratamento de eventos e alertas por GITEC:

GITEC	Média Mensal de Eventos e Alertas Gerados	Total de Pontos Monitorados
BE	1.855	234
BH	4.473	739
BR	1.524	668
BU	1.906	432
CG	2.817	265
CP	2.125	426
CT	4.716	584
FL	3.736	445
FO	2.198	362
GO	1.948	492
MN	3.950	277
PO	4.743	753
RE	3.483	595
RJ	5.716	693
SA	6.747	489
SP	3.308	830
TOTAL	55.245	8.284

3 Quadro de prestadores atuais

3.1 Contratos Regionais de TIC:

	BE	BH	BR	BU	CG	CP	CT	FL	FO	GO	MN	PO	RE	RJ	SA	SP
Atendimento Remoto	5	17	12	7	7	9	6	9	10	4	5	10	10	14	8	13
Triagem de Chamados	2	11	9	2	4	3	4	5	6	3	2	3	11	10	3	8
Monitoração Redes	8	24	7	5	9	9	6	11	9	9	4	10	10	9	9	13
Prepostos	4	9	8	1	4	5	3	2	5	3	3	5	1	2	3	2
Total	19	61	36	15	24	26	19	27	30	19	14	28	32	35	23	36

3.2 Contratos Regionais de Telefonia:

	BE	BH	BR	BU	CG	CP	CT	FL	FO	GO	MN	PO	RE	RJ	SA	SP
Atendimento Remoto	1	4	7	1	1	2	3	3	2	3	1	1	1	7	3	5
Triagem de Chamados	1	0	3	1	0	1	1	1	1	1	1	0	2	1	2	0
Prepostos	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
Total	3	7	12	3	2	4	5	5	4	5	3	3	4	9	7	6

3.3 Contratos Regionais de Suporte a CANAIS:

	BE	BH	BR	BU	CG	CP	CT	FL	FO	GO	MN	PO	RE	RJ	SA	SP
Monitoração Lotéricas	2	4	2	1	1	9	3	1	2	2	1	3	2	3	2	5
Triagem de Chamados	0	5	6	3	9	2	2	8	8	5	2	3	1	12	9	15
Prepostos	1	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	1
Total	3	11	9	5	11	12	7	10	15	8	4	7	4	16	16	21

3.4 Contrato 1º Nível TI - CEATI

Técnicos de Atendimento a Usuários	67
Técnicos de Atendimento a Lotéricas	54
Prepostos	6
TOTAL	127

3.5 Terceirização CGR

Técnicos de Redes	24
Analistas de Redes	8
Prepostos	3
TOTAL	35

4 Correlação com os códigos de serviços

4.1 Código 101 – Atendimento de 1º Nível a usuário interno

Local atual da Prestação dos Serviços	Média mensal de usuários	Executores atuais	
		Técnicos de Atendimento a Usuários	Prepostos
CEATI	138.915	67	3

4.2 Código 102 - Atendimento e Suporte de 1º Nível a Parceiro

Local atual da Prestação dos Serviços	Média mensal de Parceiros	Executores atuais	
		Técnicos de Atendimento a Usuários	Prepostos
CEATI	13.304	54	3

4.3 Código 201 - Suporte Técnico – TIC

Local atual da Prestação dos Serviços	Média mensal de usuários	Executores atuais			Vigência
		Triagem	Suporte Remoto	Preposto	
GITEC/GO	4.864	3	4	3	out/16
GITEC/SA	8.902	3	8	3	out/16
GITEC/BE	2.498	2	5	4	nov/16
GITEC/CT	8.613	4	6	3	nov/16
GITEC/FL	5.376	5	9	2	nov/16
GITEC/RE	8.820	11	10	1	nov/16
GITEC/FO	6.957	6	10	5	dez/16
GITEC/SP	19.144	8	13	2	dez/16
GITEC/BR	16.820	9	12	8	fev/17
GITEC/BU	6.049	2	7	1	fev/17
GITEC/MN	2.567	2	5	3	mar/17
GITEC/PO	8.858	3	10	5	mar/17
GITEC/CP	7.448	3	9	5	abr/17
GITEC/CG	2.941	4	7	4	mai/17
GITEC/BH	13.911	11	17	9	jun/17
GITEC/RJ	15.147	10	14	2	jul/17
TOTAL	138.915	86	146	60	

4.4 Código 202 - Suporte Técnico – Telefonia

Local atual da Prestação dos Serviços	Média mensal de usuários	Executores atuais			Vigência
		Triagem	Suporte Remoto	Preposto	
GITEC/BU	6.049	1	1	1	set/16
GITEC/FL	5.376	1	3	1	set/16
GITEC/FO	6.957	1	2	1	set/16
GITEC/BH	13.911	0	4	3	out/16
GITEC/CP	7.448	1	2	1	out/16
GITEC/RJ	15.147	1	7	1	nov/16
GITEC/SP	19.144	0	5	1	nov/16
GITEC/CG	2.941	0	1	1	fev/17
GITEC/CT	8.613	1	3	1	fev/17
GITEC/PO	8.858	0	1	2	fev/17
GITEC/SA	8.902	2	3	2	abr/17
GITEC/GO	4.864	1	3	1	abr/17
GITEC/RE	8.820	2	1	1	mai/17
GITEC/BE	2.498	1	1	1	jun/17
GITEC/MN	2.567	1	1	1	jul/17
GITEC/BR	16.820	3	7	2	ago/17
TOTAL	138.915	16	45	21	

4.5 Código 301 - Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes – CAIXA

Local atual da Prestação dos Serviços	Média Mensal de Eventos e Alertas Gerados	Total de Pontos Monitorados	Executores atuais		Vigência
			Técnicos/Analistas	Prepostos	
GITEC/GO	1.948	492	9	1	out/16
GITEC/SA	6.747	489	9	1	out/16
GITEC/BE	1.855	234	8	1	nov/16
GITEC/FL	3.736	445	11	1	nov/16
GITEC/CT	4.716	584	6	1	nov/16
GITEC/RE	3.483	595	10	1	nov/16
GITEC/SP	3.308	830	13	1	dez/16
GITEC/FO	2.198	362	9	1	dez/16
GITEC/BR	1.524	668	7	1	fev/17
GITEC/BU	1.906	432	5	1	fev/17
GITEC/PO	4.743	753	10	1	mar/17
GITEC/MN	3.950	277	4	1	mar/17
GITEC/CP	2.125	426	9	1	abr/17
GITEC/CG	2.817	265	9	1	mai/17
GITEC/BH	4.473	739	24	1	jun/17
GITEC/RJ	5.716	693	9	1	jul/17
TOTAL	55.245	8.284	152	16	

4.6 Código 302 - Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes – Parceiros

Local atual da Prestação dos Serviços	Média mensal de Parceiros	Executores atuais		Vigência
		Técnicos/Analistas	Prepostos	
GITEC/BE	331	2	1	jun/17
GITEC/BH	1.653	4	1	
GITEC/BR	316	2	1	
GITEC/BU	769	1	1	
GITEC/CG	396	1	1	
GITEC/CP	810	9	1	
GITEC/CT	857	3	1	
GITEC/FL	567	1	1	
GITEC/FO	992	2	1	
GITEC/GO	608	2	1	
GITEC/MN	314	1	1	
GITEC/PO	931	3	1	
GITEC/RE	1.211	2	1	
GITEC/RJ	1.143	3	1	
GITEC/SA	931	2	1	
GITEC/SP	1.475	5	1	
TOTAL	13.304	43	16	

FONTE/REGRAS DA VOLUMETRIA

- A volumetria apresentada representa dados estatísticos referentes ao ano de 2015.
- A volumetria em geral está em tendências de queda devido à implantação pela Caixa do seu Datacenter e Centro de Tecnologia, novas redes de telecomunicações com contingência para todas as suas Unidades e parque de equipamentos renovado e em sua maioria em garantia.
- Não possuímos volumetria para atendimento via vídeo (Lync) e outras ferramentas como Apps, mas é objetivo implantar e incrementar o uso destas tecnologias no Service Desk de forma a qualificar e agilizar os atendimentos.
- A implantação do GSC – Gerenciamento de Serviços Caixa tem proporcionado o aumento expressivo do autosserviço pelos usuários, o que deverá ser foco de priorização pela Caixa e pelo operador do Service Desk.

ANEXO I – I

RELATÓRIOS OBRIGATÓRIOS

- 1 Constitui obrigação da CONTRATADA a entrega de relatórios gerenciais ou visualizações *online* (*dashboard*) que demonstrem os níveis de serviços e indicadores de desempenho e disponibilidade alcançados, contendo as informações mínimas, descritas nesse Anexo.
- 1.1 Todos os relatórios deverão apresentar informações diárias e acumulativas, demonstrando a tendência com a respectiva análise da CONTRATADA.
- 1.2 Em caso de não atingimento dos níveis de serviço, a CONTRATADA deverá relatar as causas e justificativas, bem como um plano de ação ou uma proposta de melhoria, quando for pertinente.
2. Em função da evolução tecnológica ou inserção de novas ferramentas e procedimentos, essa tabela pode ser revista a qualquer tempo, de comum acordo entre as partes, desde que resulte em melhoria do processo ou da gestão.
- 3 À seu critério, a CAIXA poderá disponibilizar os arquivos fontes das atuais páginas de controle e de indicadores, bem como as respectivas base de dados para a CONTRATADA, para a manutenção e atualização dessas ferramentas.

Relatório	Descrição/Conteúdo Básico	Periodicidade
Níveis de Serviço - CONTRATADA	Relatório demonstrativo do desempenho da CONTRATADA com base nos níveis de serviços do contrato	Diário
	Tempo Máximo de Conversa Tempo Máximo de Espera Tempo Médio de Conversa Tempo Médio de Espera Quantidade de Ligações Abandonadas por período Quantidade de Ligações Atendidas por período Quantidade de chamados por grupo solucionador Quantidade de chamados abandonados na fila Taxa de Ligações Abandonas por período Taxa de Ligações fora do SLA	Diário
	Quantidade de chamados solucionados por período Quantidade de chamados por tipo de classificação Quantidade de chamados por tipo de severidade Quantidade de chamados por órgão	Diário

Relatório	Descrição/Conteúdo Básico	Periodicidade
	Quantidade de chamados fora do SLA Quantidade de requisições de acesso Quantidade de incidentes relacionados a falha de acesso ou falta de permissões.	
Níveis de Serviço - FORNECEDORES	Relatório demonstrativo do desempenho de outros fornecedores por meio da análise dos chamados registrados nos respectivos grupos de suporte das ferramentas de gestão dos incidentes, demonstrando o MTBF e MTTR praticado pelo terceiro e o percentual de atendimento de acordo com o SLA.	Diário
Níveis de Serviço - FILIAIS	Relatório demonstrativo do desempenho das Unidades de Suporte Tecnológico incluindo outros indicadores além dos níveis de serviço do contrato e que tenham pertinência ao objeto.	Diário
Disponibilidade	Relatório demonstrativo da disponibilidade dos serviços/IC de acordo com as metas ou Acordos de Níveis de Serviço	Diário
Incidentes	Relatório de Incidentes pós implantação de mudanças.	Eventual
	Ranking dos 10 chamados que mais ocorreram por período	Mensal
	Ranking dos 10 usuários que tiveram mais incidentes	Mensal
	Ranking dos 10 equipamentos que tiveram mais incidentes	Mensal
	Relatório dos Incidentes tratados pela Central de Serviço, contendo o tempo médio de solução e de espera e nível de suporte	Diário
Problemas	Tempo médio de diagnóstico de problemas	Eventual
	Quantidade de problemas encerrados por período	
	Quantidade de problemas abertos e estimativa de volume de incidentes associados	
	Quantidade de Problemas Pendentes por Mudanças	
	Quantidade de Problemas em Diagnostico	
Pesquisa de Satisfação	Relatório contendo a percepção dos usuários quando aos serviços prestados pela CONTRATADA	Mensal
Eventos/Alertas	Relatório dos eventos/alertas relevantes detectados pelo monitoramento	Eventual

Relatório	Descrição/Conteúdo Básico	Periodicidade
Eventos/Alertas	Relatório analítico com todos eventos/alertas com o tempo de validação e o tratamento dado à ocorrência	Diário
Cumprimento de Requisições	Relatório do tratamento das requisições, contendo o status	Diário
Garantia de Qualidade	Evolução da performance dos serviços prestados pela CONTRATADA	trimestral
Conformidade	Relatório sobre o nível de atualizações antivírus	Diário
	Relatório sobre o nível de atualizações agente de inventário	Diário
	Relatório sobre o nível de atualizações patches, fixes e outros componentes	Diário
Liberações	Relatório da situação da distribuição de software/aplicativos	Eventual
	Relatório da situação da atualizações de software/aplicativos	Eventual
Redes	Relatório de disponibilidades de cada circuito, com MTBF e MTTR das ocorrências por operadora	Diário
	Relatório de performance de cada circuito	Diário
	Relatório de tráfego de cada circuito, indicando, quando for o caso, o IC com comportamento anormal	Diário
Abertura das agências	Relatório demonstrando as agências que tiveram atrasos na abertura do sistema bancário	Eventual

ANEXO I - J

UNIDADES CRÍTICAS

(*) Dados de unidades críticas serão divulgados somente após a assinatura do contrato, junto à empresa CONTRATADA.

ANEXO I – K

ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DA CENTRAL DE SERVIÇOS

1 DESCRIÇÃO

- 1.1 Este anexo descreve as especificações técnicas básicas de funcionamento da Central de Serviços, servindo de balizador para o planejamento dos serviços prestados.
- 1.2 A Central de Serviços deverá prover o gerenciamento de Solicitações de Serviços, Incidentes, Problemas, Requisição de Mudanças, Liberações, Nível de Serviço de atendimento, Gerenciamento de Conhecimentos e demais processos inerentes ao seu nível de atribuição, implantando as melhores práticas do modelo ITIL
- 1.3 A arquitetura tecnológica da Central de Serviços deverá atender aos padrões técnicos, normativos e de segurança da CAIXA, mantendo os níveis de controle e segurança similares aos exigidos nos ambientes de TI da CAIXA.
- 1.4 A Central de Serviços funcionará em 3 (três) ambientes distintos:
- Na CETEC, em Brasília/DF: 30% das equipes de atendimento e suporte 1º e 2º níveis, incluindo atividades que dependam de acesso interno na rede CAIXA, velocidades de acesso, critérios de segurança e sigilo e/ou específicos.
 - No CGR, em São Paulo/SP: equipes especializadas em redes, 1º e 2º níveis.
 - No ambiente provido pela CONTRATADA, de acordo com os parâmetros definidos neste documento: 70% das equipes de atendimento e suporte 1º e 2º níveis.
- 1.5 A CAIXA será responsável pelo provimento dos acessos ao STFC (0800), conexão à rede, microcomputadores, softwares e aplicativos necessários à execução das atividades, inclusive no ambiente provido pela CONTRATADA.
- 1.6 A CONTRATADA será responsável pelo provimento da infraestrutura necessária para a prestação dos serviços a partir do seu ambiente: PABX, DAC, Gateways, Session Border Controllers, terminais telefônicos, recursos de gravação, aplicações específicas para a gestão e operação do Contact Center.

- 1.6.1 As especificações das funcionalidades mínimas da solução de *Contact Center* estão presentes neste documento.
- 1.7 A CAIXA poderá optar por utilizar recursos adicionais/específicos de sua propriedade caso seja requerido por questões de segurança, padronização normativa ou desempenho, com hospedagem preferencial em seu Datacenter e/ou Centro de Tecnologia em Brasília/DF.
- 1.8 A CONTRATADA possuirá autonomia para utilizar suas ferramentas e soluções tecnológicas, proporcionando melhorias nos atuais processos e agregando valor aos serviços prestados.
- 1.8.1 Caso estas ferramentas e soluções ainda não sejam utilizadas/homologadas nas padronizações da CAIXA, deverá haver processo de aceite e/ou homologação prévia pela CAIXA.
- 1.8.2 O uso de ferramentas da CONTRATADA deverá possuir integração com as ferramentas da CAIXA de forma a prover a integração de informações e automação requerida pelos respectivos processos.

2 INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE EXTERNO PROVIDO PELA CONTRATADA

- 2.1 Faz parte das obrigações da CONTRATADA o provimento, às suas expensas, de ambiente adequado à implantação da Central de Serviços, a partir do qual serão realizadas as atividades de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis.
- 2.2 O ambiente deve ser exclusivo para a prestação dos serviços à CAIXA, não devendo ser compartilhado com outras atividades que não aquelas que se referem à Central de Serviços CAIXA;
- 2.3 Por questões estratégicas e operacionais da CAIXA, o ambiente provido pela CONTRATADA, em endereço único, obrigatoriamente deverá estar localizado em uma das seguintes localidades:
- Belo Horizonte/MG;
 - Brasília/DF;
 - Campinas/SP;
 - Curitiba/PR;
 - Florianópolis/SC;
 - Porto Alegre/RS;
 - Recife/PE
 - Salvador/BA;
 - São Paulo/SP.
- 2.3.1 É permitida a instalação do ambiente externo provido pela CONTRATADA nas regiões metropolitanas do Distrito Federal e dos municípios citados no subitem 2.3 acima.

2.4 Caberá à CONTRATADA a responsabilidade de provimento em seu ambiente:

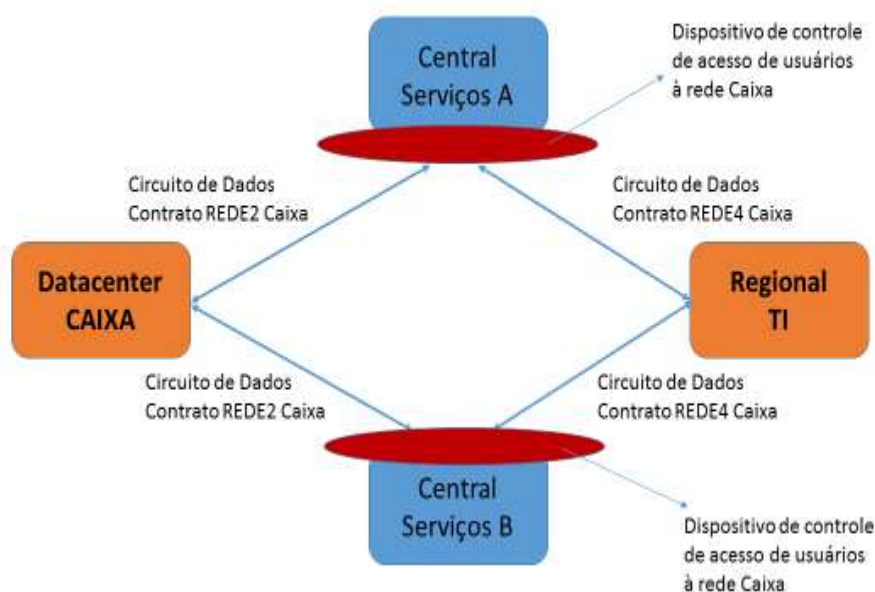
- Móveis (mesas, bancadas, cadeiras, armários, etc.) adequados e necessários à execução das atividades de atendimento e suporte, com divisão/estrutura que permita maior conforto e atenção aos atendentes no contato com os usuários e parceiros;
- Infraestrutura de *Contact Center* necessárias para a prestação dos serviços: PABX, DAC, Gateways, Session Border Controllers, terminais telefônicos, aplicações específicas para a gestão e operação do contact Center.
- Suporte para recepção dos acessos de 0800 providos pela CAIXA, na tecnologia SIP TRUNK.
- Infraestrutura para gravação de todas as chamadas recebidas por, no mínimo, 180 dias.
- Rede elétrica estabilizada, com nobreaks ou moto-gerador dimensionados para suportar, no mínimo, 80% da estrutura da Central de Serviços nos casos de falta de energia elétrica;
- Infraestrutura elétrica, lógica e de telefonia necessária à instalação dos equipamentos (de rede, Central PABX, URA, microcomputadores, ramais, etc.);
- Espaço segregado, com infraestrutura elétrica, lógica e de telefonia, móveis e demais recursos sob sua responsabilidade no ambiente de operação para utilização por parte da CAIXA que comporte, no mínimo, a alocação de 10 (dez) profissionais CAIXA que ficarão responsáveis pelo acompanhamento e gestão compartilhada dos processos;
- Controle de acesso físico eletrônico, com função de identificação biométrica ou similar, relatórios gerenciais e estatísticos, que permitam manter a permissão de acesso somente aos profissionais devidamente autorizados, que façam parte das equipes alocadas na prestação dos serviços contratados;
- Sistema CFTV cobrindo todo o ambiente operacional;
- Impressoras;
- Headsets para utilização pelos atendentes;
- Câmeras de vídeo nos equipamentos onde for requerido o atendimento via vídeo.

2.5 Caberá à CAIXA fornecer os seguintes recursos para instalação no ambiente provido pela CONTRATADA;

- Microcomputadores;
- Softwares e aplicativos;
- Ativos de rede;
- Circuitos de Comunicação (link de dados);
- Circuitos de Voz e Serviço 0800;

3 CONFIGURAÇÕES DE CONECTIVIDADE DE REDE

- 3.1 As centrais estarão conectadas à Rede CAIXA através de circuitos de dados providos pela CAIXA, fazendo parte do contexto de Unidades conectadas na Intranet CAIXA.
- 3.2 Os ambientes da Central de Serviços serão conectados à Rede CAIXA em dupla abordagem, preferencialmente com operadoras de telecomunicações diferentes, e conectadas em 02 locais diferentes do backbone da Rede da CAIXA.
- 3.3 As redes (LAN e WAN) no ambiente da CONTRATADA terão conexões exclusivas com a Rede CAIXA, constituindo comunicação segregada exclusiva para acesso à Rede CAIXA, sendo vedado qualquer acesso à internet nesta rede.
- 3.4 A topologia de conexões é exemplificada na figura abaixo:



4 CONFIGURAÇÕES DE CONECTIVIDADE DE VOZ

- 4.1 As ligações dos usuários e parceiros serão atendidas inicialmente no 0800 de atendimento da CAIXA, sendo redirecionadas se o serviço buscado for de tecnologia para a Central de Serviços da CONTRATADA.
- 4.2 O custo destas ligações 0800 serão de responsabilidade da CAIXA, que possui ganho de escala de preço para este tipo de serviço.

- 4.3 Todos os recursos necessários ao atendimento, tratamento e gravação de ligações serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.4 A Central de Serviço deverá possuir sistema constituído por central telefônica/DAC, URA's, servidores, equipamentos terminais, e softwares de aplicação para Contact Center, equipados com uma quantidade de recursos de hardware e software suficientes para a manutenção dos níveis de serviços contratados.
- 4.5 O Contact Center deverá ser integrado nas operações no ambiente da CONTRATADA e operações no ambiente da CAIXA.
- 4.6 A título de informações informamos abaixo as configurações e software principais atuais

EQUIPAMENTOS
Central Telefônica HiPath4000-V5 e HUAWEI IPBX U1980
Sistema ProCenter V7R3 e V8
Servidor HP DL380 G4 e G5
URA's Intervice
Aparelhos Telefônicos IP SIEMENS Optpoint 410 Standard e Openstage 40G e HUAWEI eSpace 7910
SOFTWARE
HiPath Fault Manager
HiPath ProCenter Enterprise
HiPath ProCenter Agile Enterprise
HiPath Assistant
Work Force Manager
Bilhetagem/Tarifação Informatec
OmVia System View
OmVia Voice Framework
InVision Studio
Sistemas operacionais Windows Server, Windows8 Windows10 e Linux

5 SOFTWARE BÁSICOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- 5.1 As estações de trabalho da Central de Serviços utilizarão os softwares básicos definidos no catálogo de software da Caixa, resumidos na tabela abaixo:

Configuração softwares: Estação de Trabalho
Windows 8 - 64bits e Windows 10
Adobe flash player 11
Adobe reader 11
Libre Office 3.3
Forefront TMg client 7.0
Java 6.43
Mc Afee agent
McAfee DLP
McAfee virus scan Enterprise
Microsoft lync 2013 / Skipe for Business
Office 2003 ou Office 2013
Microsoft silverlight
Mozilla Firefox 17.0.9
MQCLIENT
PDFCREATOR 0.9.8
Emulador PW3270

- 5.2 As configurações de software seguirão as padronizações e critérios de segurança vigentes para a Intranet da Caixa.

6 SOFTWARES DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS INTERNOS E PARCEIROS

- 6.1 O atendimento aos usuários internos e parceiros deverá ser efetuado a partir do Sistema de Gerenciamento de Serviços CAIXA - SIGSC, na plataforma BMC (Remedy Action Request System) ARS – parte do BMC ITSM (IT Service Management Suíte).
- 6.2 Todos os incidentes e requisições de serviços recebidos por outros meios como telefone, e-mail, chat, vídeo, Portal Expresso Parceiros ou ferramentas de eventos e monitoração deverão ser registrados no produto de gerenciamento de serviços de TI da Caixa.
- 6.2.1 A CONTRATADA deverá estruturar operação de atendimento e suporte multimodos citados de forma a prover as tecnologias adequadas a cada serviço/usuário, buscando sempre o atendimento proativo e resolutivo.
- 6.3 A CONTRATADA deverá dimensionar as quantidades de licenças fixas e flutuantes necessárias para o atendimento das demandas conforme a volumetria informada, comunicando à CAIXA para disponibilização.

7 SOFTWARES DE TRATAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

- 7.1 Para os serviços de tratamento de incidentes e requisições de serviços serão utilizadas as ferramentas da CAIXA, disponibilizadas através da Intranet, entre as quais citamos como principais:

PE 042/7066-2016

SICLG 35927

Contrato nº 7.785/2016

Principais ferramentas de uso Caixa
Plataforma BMC – Remedy Service Desk
Inventário eletrônico Caixa
Microsoft - SCCM – System Center Configuration Manager
Microsoft - MAP – Microsoft Assessment and Planing
Inventário livre OCS - http://relatorios.ocs.caixa/ocsreports/
Caixamail – Correio eletrônico Caixa
Expresso Parceiros – Correio eletrônico livre
SIATP - Sistema de gestão de Ateste e pagadoria das aquisições da TI
SIATM – Sistema de Gestão do Auto Atendimento
SIGCT - Sistema de gestão de contratos da TI (GECON)
SITEL - Sistema de gestão da telefonia CAIXA (TELECOM)
Portal Parceiros - http://portalparceiros.cetec.df.caixa/
Painéis de informações Georeferenciadas

8 SOFTWARES DE MONITORAÇÃO E TRATAMENTO DE EVENTOS E ALERTAS

- 8.1 Para os serviços de monitoração e tratamento de eventos e alertas serão utilizadas as ferramentas da CAIXA, disponibilizadas através da Intranet, entre as quais citamos como principais:

Principais ferramentas de monitoração de uso Caixa
SIREA – Rede de acesso
Plataforma IM - SPECTRUM
Nagios
Zabbix
Monitoração auto-atendimento
Portal Parceiros - Monitoração
SISAG - Sistema Monitoração Bancário SISAG
SCON Microsoft
Painéis de Indicadores
VMWARE
PUPPET

9 SOFTWARES DE SUPORTE REMOTO

- 9.1 A CONTRATADA utilizará softwares de controle/suporte remoto homologados pela CAIXA para a execução dos serviços nos equipamentos da CAIXA, com as seguintes características principais:

- Suporte para execução em plataformas Windows 8 ou superior, SuSE Linux, Red Hat Linux
- Controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.

- Configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.
- Opção de gravação da sessão no momento da captura de estação, gerando um vídeo que poderá ser utilizado posteriormente como evidência.
- Visualização de uma sessão gravada.
- Configuração para confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.
- Controle da largura de banda utilizada para sessões de controle remoto.
- Compressão de dados trafegados durante a sessão de controle remoto.
- Informações sobre o status do agente na estação.
- Administração de usuários quanto ao acesso às políticas de segurança para controle remoto, para permitir que usuários executem o acesso remoto ao agente de acordo com as funções que foram definidas como disponíveis para estes usuários
- Diferentes tipos de sessão de controle remoto, permitindo:
 - Sessões sem bloqueio de mouse e teclado em ambas as pontas (controlador e controlado);
 - Sessões com bloqueio de mouse e teclado no equipamento controlador (apenas visualização do controlador);
 - Sessões com bloqueio de mouse e teclado no equipamento controlado (apenas visualização do controlado);
 - Sessões com bloqueio de mouse e teclado, mais o envio de uma mensagem (configurável) para o monitor do equipamento controlado informando sobre a operação de controle remoto no equipamento (o equipamento controlado não pode visualizar as tarefas executadas durante a sessão de controle remoto);
- Opção de execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.
- Transferência de arquivos entre os equipamentos participantes da sessão de controle remoto.
- Configurações de otimização de tráfego (baseadas no tipo de link ou configuráveis).

ATENÇÃO:

- a) Devido à constante atualização tecnológica os softwares/produtos citados poderão ser alterados, principalmente nas versões citadas neste documento.
- b) Para o processo licitatório haverá complementação e maior detalhamentos destas especificações.

10 SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

- 10.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar solução de Contact Center para implementação dos atendimentos dentro da qualidade e disponibilidade exigidos nesse edital.
- 10.2 Tal solução deverá ser implementada em ambiente de Datacenter da CAIXA, ou no ambiente disponibilizado pela CONTRATADA exclusivo para a CAIXA, de acordo com decisão da CAIXA, apresentada para a CONTRATADA em reunião inicial.
 - 10.2.1 Todos os circuitos com as operadoras de STFC, assim como com a rede de dados da CAIXA serão providos pela CAIXA.
- 10.3 A disponibilização, instalação, configuração, gestão, administração, suporte, manutenção, implementações, adaptações da solução de Contact Center serão de responsabilidade da CONTRATADA.

10.4 CARACTERÍSTICAS GERAIS

- 10.4.1 A solução de CONTACT CENTER deverá possuir capacidade de hardware e software suficientes para atendimento a todas as capacidades descritas neste edital.
- 10.4.2 Implementar topologia centralizada ou distribuída, operando com características de multi-site e multi-serviços.
- 10.4.3 Implementar gestão centralizada em interface única com visão individual e consolidada dos sites.
- 10.4.4 A solução deverá ser completamente integrada em todas as suas funcionalidades, inclusive sob o ponto de vista do operador.
- 10.4.5 A solução terá que apresentar alta disponibilidade com a duplicação de servidores (Cluster Ativo-Ativo), mesmo que separados geograficamente, objetivando maior segurança, de maneira a manter todos os serviços ativos no caso de falhas de metade dos sistemas ou servidores.
- 10.4.6 Deverá ser implementada plenamente em ambiente virtualizado, totalmente compatível com vmware.

10.4.7 A solução deverá implementar URA (Unidade de Resposta Audível), totalmente integrada à solução, para atendimento automatizado, conforme necessidade da CAIXA.

10.4.8 A Solução de Contact Center deverá implementar atendimentos aos usuários acessando via multimeios (Chat, Voz, videoconferência, e-mail), recepcionados através de filas específicas ou mistas, onde um operador poderá atender através de mais de um meio, de acordo com o seu skill.

10.5 PROTOCOLOS

10.5.1 Toda a solução deverá ser integrada em rede local e implementar pilha TCP/IP nativamente.

10.5.2 A solução deverá trabalhar nativamente com VoIP, implementando SIP (RFC 3261) e outras RFC correlatas, inclusive utilizando SIP TRUNK para ligação com as operadoras do STFC.

10.5.3 Deverá implementar a classificação de QoS, tanto para tráfego em rede LAN quanto WAN.

10.6 INTERFACES USUÁRIO

10.6.1 Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário (operador) não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.

10.6.2 A solução ofertada deverá fornecer todas as interfaces de acesso dos usuários ao sistema, no idioma português do Brasil.

10.7 FUNCIONALIDADES DE CONTACT CENTER

10.7.1 Implementar a utilização de operadores, supervisores, administradores, grupos, equipes, etc, de maneira remota, em redes distintas dos servidores da solução.

10.7.2 Os grupos, equipes ou filas de atendimento poderão ser compostos por operadores, supervisores ou administradores localizados em redes IP distintas ou na mesma rede local.

10.7.3 Todo o Contact Center deverá ser gerido de maneira unificada, de maneira a prover todas as informações necessárias para a CAIXA através de relatórios online, relatórios impressos, ou mesmo acesso a dashboards e painéis de monitoração personalizados.

10.7.4 Deverá implementar a distinção, através de perfis, os atendentes terceirizados e os atendentes empregados CAIXA.

- 10.7.5 Deverá implementar distinção dos atendimentos realizados por operadores terceiros e empregados CAIXA.
- 10.7.6 Deverá implementar registro de atendimento dos usuários, de maneira a possuir capacidade de apresentar todos os atendimentos realizados a um determinado usuário, com as datas, horários de atendimento, tempo de atendimento, os problemas relatados, a solução apresentada, a matrícula e nome do operador do atendimento, qual a navegação realizada até chegar no atendimento, assim como a associação de resultado de pesquisa de satisfação do atendimento listado.
- 10.7.7 O Contact Center deverá implementar, através de multimeios (Chat, e-mail, voz ou videoconferência):
- 10.7.8 Conferências envolvendo usuários e atendentes;
- 10.7.9 Chamadas simultâneas por mesmo meio ou meios distintos.
- 10.7.9.1 Escuta ativa;
- 10.7.9.2 Escuta passiva;
- 10.7.9.3 Gravações das chamadas;
- 10.7.9.4 Transferências.

10.8 INTEGRAÇÕES

- 10.8.1 A solução deverá ser integrada ao Active Directory da Microsoft, de maneira a implementar a identificação dos usuários CAIXA através das interfaces disponibilizadas para os atendentes, supervisores, administradores e relatórios para a CAIXA.
- 10.8.2 Deverá integrar-se ao BMC ITSM (IT Service Management Suíte), para apresentação, na tela dos atendentes, das informações referentes ao usuário atendido e seus chamados.
- 10.8.3 A solução deverá ser capaz de integrar-se com sistemas da CAIXA através do uso de webservices utilizando o padrão SOAP, padronizado pelo W3C (disponível em <http://www.w3.org/TR/soap/>).
- 10.8.4 A Solução deverá ser integrada ao Microsoft Lync, de maneira a permitir que uma chamada de voz, vídeo ou chat possam ser transferidas ou realizadas em conferência, de acordo com os perfis dos usuários.

10.9 GRAVAÇÕES

- 10.9.1 Todas as chamadas, independente do meio de atendimento deverão ser gravadas e armazenadas pela solução por 180 dias.

- 10.9.2 As telas dos atendentes deverão ser gravadas e mantidas pela solução por 180 dias.
- 10.9.3 As gravações realizadas deverão estar disponibilizadas para a CAIXA, de maneira online por 180 dias.
- 10.9.3.1 A disponibilização dessas gravações para a CAIXA deverá ocorrer através de interface web simples e intuitiva, permitindo a busca de gravações através de parâmetros configuráveis.
- 10.9.4 Caso a CAIXA solicite, todas as gravações realizadas deverão ser transferidas para storage da CAIXA, através de HTTP, FTP, CIFS, através de interface disponibilizada pela solução.
- 10.9.5 Após os 180 dias, as gravações poderão ser apagadas e substituídas.
- 10.9.6 Os arquivos gerados pelas gravações deverão obedecer a seguinte sintaxe de nome:
- <Identificação do cliente, sem traços ou pontos><Data do atendimento – AAAAMMDD><Horário de atendimento – HHMM – Recepção da chamada><Finalização da chamada – HHMM – Finalização do atendimento><ID do OPERADOR><Meio de acesso – Nome definido pela CAIXA para identificar o meio de acesso (Chat, E-Mail, voz)>
- 10.9.7 Tipos de arquivos:
- 10.9.7.1 A solução de gravação deverá gerar arquivos padrão de mercado de acordo com os meios de atendimento, conforme a seguir:
- 10.9.8 Voz: arquivo do tipo MP3.
- 10.9.9 E-mail e Chat: Arquivos do tipo txt;
- 10.9.10 Videoconferência: Arquivos do tipo mp4.
- 10.9.11 Todos os recursos necessários para o armazenamento das chamadas deverão ser disponibilizados pela solução.
- 10.10 INTERFACE COM OPERADORA STFC**
- 10.10.1 A Solução deverá implementar a recepção e realização de chamadas através de operadora de STFC contratada pela CAIXA utilizando protocolo SIP TRUNK.
- 10.10.2 A solução deverá implementar a utilização dos codecs G.729 e G.711, tanto com a operadora, como nas comunicações internas aos atendentes.

10.10.3 A Solução deverá possuir SBC (Session Border Controller), de maneira a proteger a rede de voz da CAIXA da rede da Operadora de STFC.

10.10.4 Deverá possuir a opção de efetuar bloqueio de chamadas diretas a cobrar (DDD a cobrar, celular a cobrar, local a cobrar).

10.10.5 Permitir o acesso aos números de emergência (ex.: 190, 192, 193 e etc.).

10.11 SBC (SESSION BORDER CONTROLLER)

10.11.1 A funcionalidade de SBC provido na solução de Contact Center disponibilizado deverá ter a capacidade e desempenho necessários para recepção de todas as chamadas de voz oriundas de operadoras de STFC contratadas pela CAIXA.

10.11.2 O SBC deverá ser escalável, de maneira a atender às necessidades de chamadas simultâneas da CAIXA.

10.11.3 O SBC disponibilizado deverá permitir a proteção e controle de voz (telefonia) e de videoconferência.

10.12 URA

10.12.1 As URA deverão ser integradas aos sistemas AD (Active Directory) e BMC – ITSM.

10.12.2 As URA deverá permitir a inserção de arquivos de voz como:

10.12.3 Anúncio geral ou em uma determinada fila;

10.12.4 Vocalização em árvore de URA, em uma determinada opção ou fila;

10.12.5 Os arquivos de voz serão fornecidos pela CAIXA ou poderão ser gerados pela CONTRATADA, conforme solicitação da CAIXA.

10.12.6 Estes arquivos entregues pela CAIXA serão do tipo mp3 ou wav.

10.12.7 A Solução deverá possuir ferramenta simples e intuitiva para implementação de árvore de URA, para uso de empregado CAIXA ou terceiro pela CAIXA determinado.

10.12.8 Tais alterações ou mudanças deverão entrar em operação de maneira imediata, sem afetar os demais serviços da solução.

10.12.9 Deverão implementar pesquisa eletrônica de satisfação, de maneira passiva, ao receber ligações, ou de maneira ativa, ao realizar ligações para o usuário pesquisado.

10.12.10 A pesquisa deverá ser configurada de acordo com solicitação da CAIXA, gerando as estatísticas em banco de dados relacional e com interface web amigável para acesso da CAIXA.

10.12.11 A URA deverá implementar a tecnologia TTS (Text To Speech) para todas as portas.

10.13 POSICIONAMENTO DE FILA E CALLBACK

10.13.1 A Solução deverá implementar a indicação e vocalização do número de posicionamento do usuário na fila de espera, o tempo estimado de espera, e, implementar a opção de callback.

10.13.2 Solução deverá prover uma chamada de retorno ao cliente nos casos de abandono da fila, quando em espera, ou por interrupção de atendimento não finalizado.

10.13.3 O Retorno de Chamada é a funcionalidade que permitirá aos usuários agendarem uma chamada automática dos operadores da Central de Atendimento.

10.13.4 Quando da emissão da mensagem de tempo de estimado de espera, o usuário optar por um horário e meio de comunicação (telefone ou e-mail), a ser escolhido e identificado pelo cliente.

10.13.5 Quando houver o abandono de chamada antes do atendimento, a solução deverá retornar a chamada ao cliente, automaticamente com mensagem de contato padrão, em caso de aceite, direcionar a chamada a uma PA previamente disponibilizada.

10.13.6 Tal processo deverá ser implementado para todos os meios de acesso interativos (chat, e-mail e videoconferência).

10.13.7 O Retorno de Chamada deverá integrar-se com a solução de atendimento, de modo a identificar uma chamada não finalizada pelo atendente.

10.14 DASHBOARD

10.14.1 A Solução deverá possuir dashboard com informações de capacidade, desempenho, cumprimento de SLA e outras informações necessárias para acesso da CAIXA.

10.14.2 O Dashboard deverá ser configurável e customizável de maneira a se adequar às necessidades da CAIXA.

10.15 RELATÓRIOS

10.15.1 Os relatórios que a empresa deve prover referente a solução de *Contact Center* estão descritos em anexo específico.