

## ANEXO I – A

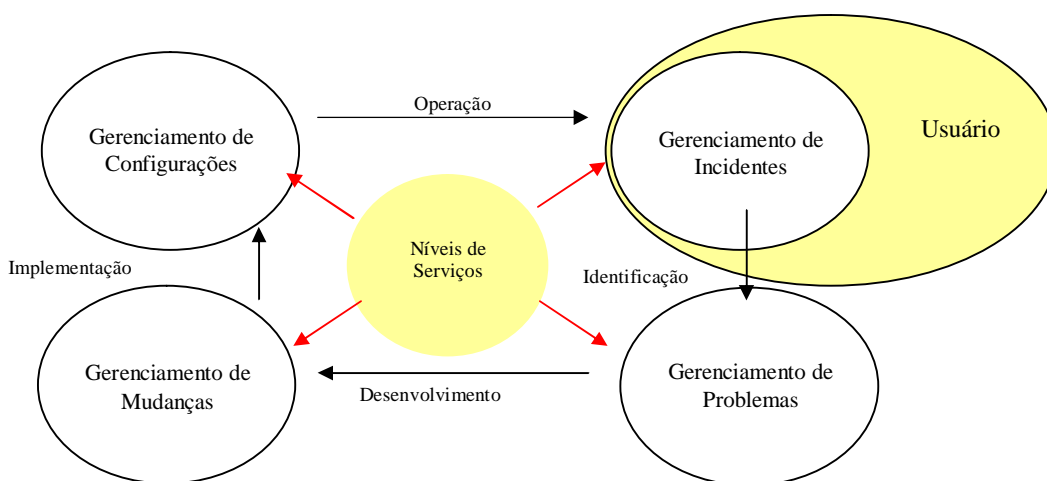
### CADERNO DE MÉTRICAS E NÍVEIS DE SERVIÇOS

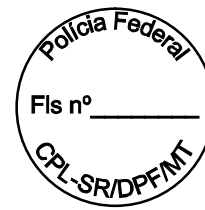
#### 1. MODELO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

**1.1.** Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o DPF e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar principalmente os fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança.

**1.2.** Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços ou grupos de serviços. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

**1.3.** O processo de gestão dos níveis de serviço se relaciona com todos os outros processos, os quais fornecem informações que irão determinar os níveis de serviço, conforme a figura abaixo:





## 2. PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO E AVALIAÇÃO

**2.1.** A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar o relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao DPF até o quinto dia útil do mês subsequente. Deverão constar do relatório todos os indicadores e metas de níveis de serviços contratados, além da descrição de chamados do período e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

**2.2.** Periodicamente será realizada, entre o DPF e a CONTRATADA, reunião de acompanhamento para verificação dos relatórios apresentados, análise dos resultados e dos planos de ação para correção de eventuais desvios.

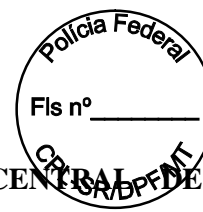
**2.3.** A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivos quantitativos (metas) de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados.

**2.4.** Os primeiros 90 (noventa dias) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviços estabelecidos serão aplicados conforme item 5.4 -**Transição dos Serviços** do Termo de Referência.

**2.5.** No período de estabilização, os serviços serão prestados com a operação assistida por servidores do DPF com o fim de verificar e orientar amiúde os procedimentos adotados.

**2.6.** Os serviços contratados terão sua qualidade aferida por meio de critérios objetivos e mensuráveis.

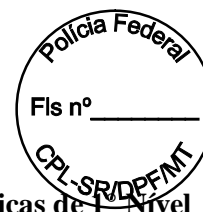
**2.7.** Para mensurar esses fatores são utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.



### 3. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO – CENTRAL DE SERVIÇOS E GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

#### 3.1. Indicador de Tempo de Início de Atendimento Telefônico de 1º Nível.

TIA – Indicador de Tempo de Início de Atendimento Telefônico de 1º Nível	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Indicador de desempenho para a prontidão de atendimento pela Central de Serviços - Suporte no 1º Nível
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 1
<b>Instrumento de medição</b>	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º Nível, informando a quantidade de chamados realizados e o tempo para início do atendimento para avaliação pelo DPF.
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$TIA = \frac{\text{Total de chamados com início de atendimento em até 60 (sessenta) segundos}}{\text{Total de chamados efetuados}}$
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação
<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto no Termo de Referência
<b>Observação</b>	<p>No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1 (ou seja, igual a 100%). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se num total mensal de início de atendimento de 1º Nível houver 1.000 atendimentos, e apenas 800 foram atendidos dentro do prazo previsto, significa que o indicador foi de 0,8 (800/1.000), e não atendeu o mínimo. O valor apurado será calculado na fórmula PercRED, no campo TIA. O início do atendimento contar-se-á a partir do momento em que a ligação for completada.</p> <p>O TIA - Tempo de Início de Atendimento Telefônico de 1º Nível, compreende o intervalo de tempo a partir do atendimento pela Unidade de Resposta Audível - URA até o início do atendimento previsto no TMA – Tempo Médio de Atendimento de Chamadas Telefônicas de 1º Nível, conforme subitem 3.2 – do Anexo IA do Termo de Referência. Entende-se que a ligação será considerada completada quando o atendente iniciar o diálogo com o solicitante.</p>



### 3.2. Indicador de Tempo Médio de Atendimento de Chamadas Telefônicas de 1º Nível

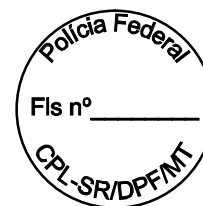
TMA - Indicador de Tempo Médio de Atendimento de Chamadas Telefônicas de 1º Nível	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Indicador de desempenho do prazo de atendimento do Suporte no 1º Nível
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 1
<b>Instrumento de medição</b>	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º Nível, informando a quantidade de chamados recebidos e a soma dos tempos de conversação dos chamados, para avaliação pelo DPF. Espera-se o tempo médio de atendimento de até 30 (trinta) minutos
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$TMA = 1 - (\text{Número de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido} / \text{Total de chamados do 1º Nível})$
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação
<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA o fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto no Termo de Referência
<b>Observação</b>	<p>No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1, ou seja, 100% dos incidentes atendidos dentro da meta estabelecida (média de atendimento de até 20 minutos).</p> <p>Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, para o atendimento de primeiro nível com 1.200 chamados, houve a ocorrência de tempo excedente suficiente para atender mais 40 possíveis incidentes, o indicador será de 0,966 (conforme demonstrado a seguir), não atendendo a meta. O valor apurado será utilizado na fórmula para o cálculo do Percentual de Redução (Per<sub>RED</sub>), no campo TMA.</p> <p>O início do atendimento contar-se-á a partir do momento em que o atendente inicia o diálogo com o solicitante. O término do atendimento é determinado pelo encerramento da ligação, independente do chamado ter sido solucionado ou repassado a outro nível de atendimento.</p>

#### Exemplo:

A	B	C	D	E	F
Meta para o Tempo Médio de Atendimentos em minutos	Quant. de Chamados	Tempo Máximo de atendimentos (minutos) (A x B)	Tempo Total Utilizado nos atendimentos (minutos)	Tempo excedido nos atendimentos (minutos) (D – C)	Nº de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido (E/A)
20	1.200	24.000	24.800	800	40

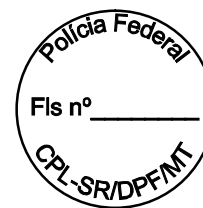
$TMA = 1 - (\text{Número de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido} / \text{Total de chamados do 1º Nível})$ , ou seja:

$$TMA = 1 - (40/1.200) = 0,966$$



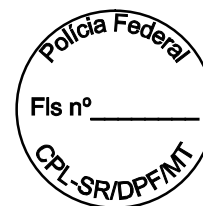
### 3.3. Indicador de Resolução de Atendimento no 1º Nível

RA1 – Indicador de Resolução de Atendimento no 1º Nível	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Indicador de desempenho de chamados resolvidos dentro do 1º Nível de suporte
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser maior ou igual a 0,40
<b>Instrumento de medição</b>	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º Nível, informando a quantidade total de chamados, e a quantidade de chamados resolvidos no 1º Nível de suporte, para avaliação pelo DPF
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$RA1 = \frac{\text{Total de chamados resolvidos pelo 1º Nível de Suporte}}{\text{Total de chamados de 1º Nível}}$ Caso RA1 seja maior ou igual a 0,40, então RA1 será arredondado para 1 (100%).
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação
<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
<b>Observação</b>	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser maior ou igual a 0,40 (40%). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se no total mensal de atendimentos resolvidos no primeiro nível houver 1.200 atendimentos, e apenas 400 foram resolvidos dentro do prazo médio previsto, significa que o indicador foi de 0,33 (400/1.200), e assim não atendeu ao mínimo. O valor apurado será calculado na fórmula $Perc_{RED}$ , no campo RA1.



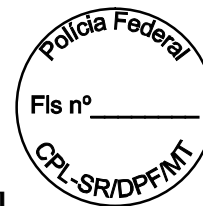
### 3.4. Indicador do Grau de Satisfação dos Usuários

GSU - 1º Nível - Indicador do Grau de Satisfação dos Usuários	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Indicador do grau de satisfação dos usuários com o serviço de atendimento ao usuário.
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser maior ou igual a 0,80
<b>Instrumento de medição</b>	Avaliações de usuários sobre o serviço de telessuporte
<b>Forma de acompanhamento</b>	O indicador de qualidade referente à satisfação do usuário será mensurado por meio de pesquisa de satisfação.
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<p>GSU = Total de usuários que avaliaram o serviço como ótimo ou bom / Total de usuários que responderam à pesquisa.</p> <p>(As faixas de satisfação estão descritas no item 4.4.2 do Termo de Referência).</p> <p>Caso GSU seja maior ou igual a 0,80, então GSU será arredondado para 1 (100%).</p>
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação
<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
<b>Observações</b>	<p>A metodologia de realização da pesquisa será definida pelo DPF após a assinatura do contrato, podendo ela ser efetuada através da Internet, e-mail, telefone ou atendimento eletrônico (URA).</p> <p>No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual ou maior que 0,80 (ou seja, igual ou maior que 80%).</p> <p>Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se num total mensal de 100 pesquisas realizadas com os usuários atendidos, apenas 70 responderam que o mesmo foi “ÓTIMO” ou “BOM”, significa que o indicador foi de 0,70 (70/100), e assim não atendeu o mínimo.</p> <p>O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (Perc<sub>RED</sub>) no campo GSU.</p>



### 3.5. Indicador de Disponibilidade do Serviço de *Service Desk*

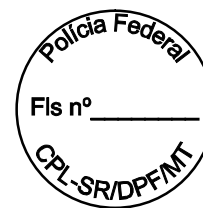
DSSD - 1º Nível - Indicador de Disponibilidade do serviço de <i>Service Desk</i>	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Indicador da disponibilidade da Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> )
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 1
<b>Instrumento de medição</b>	Medições realizadas pela CONTRATADA e ratificadas pelo DPF
<b>Forma de acompanhamento</b>	O DPF solicitará medições à CONTRATADA e realizará suas próprias medições, através de seus funcionários e usuários, do tempo de disponibilidade do serviço de <i>Service Desk</i>
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$DSSD = \text{Tempo de disponibilidade no mês} / \text{Tempo de cobertura mensal previsto em contrato}$
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação
<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
<b>Observação</b>	<p>No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1 (ou seja, de 100%).</p> <p>Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se a Central de Serviços deveria ficar disponível por 720 horas em um determinado mês (considerando 30 dias no mês x 24 horas), e teve disponibilidade de 600 horas, significa que o indicador foi de 0,83 (600 horas/720 horas), e assim não atendeu o mínimo.</p> <p>O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (<math>Per_{RED}</math>), no campo DSSD.</p> <p>Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 12 h e 14 h e entre 18 h e 08 h do dia seguinte) apresente redução da ordem de 95 % no número de chamados quando comparados com a demanda nos horários de expediente normal do órgão (horário comercial – 08 h às 12 h e 14h às 18 h). Nada obstante, a Central de Serviços deverá permanecer disponível e acessível aos usuários que dela necessitarem, podendo haver a necessidade, inclusive, de acionamento do suporte presencial de 2º ou 3º Nível em tais horários..</p>



### 3.6. Indicador de Tempo Médio de Atendimento do Suporte de 2º Nível

<b>TMR – 2º Nível - Indicador de Tempo Médio de Atendimento de Retaguarda - 2º Nível</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Indicador de desempenho do prazo de atendimento de telessuporte no 2º Nível.
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 1.
<b>Instrumento de medição</b>	Caderno Mensal de Serviços (CMS).
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 2º Nível, informando a quantidade de chamados recebidos e a soma dos tempos de conversação dos chamados, para avaliação pelo DPF. Espera-se o tempo médio de atendimento de até 60 (sessenta) minutos.
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$TMR = 1 - (\text{Número de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido} / \text{Total de chamados do 2º Nível})$
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação
<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência.
<b>Observação</b>	<p>No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1 (ou seja, de 100% dos incidentes atendidos dentro da meta estabelecida).</p> <p>Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, para os atendimentos de segundo nível com 240 incidentes, houve a ocorrência de tempo excedente suficiente para atender mais 24 possíveis incidentes, o indicador será de 0,90 (conforme demonstrado a seguir), não atendendo o mínimo.</p> <p>O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (<math>Perc_{RED}</math>), no campo TMR.</p> <p>O início do atendimento contar-se-á a partir do momento em que o atendente inicia o diálogo com o solicitante. O término do atendimento é determinado pelo encerramento da ligação, independente do chamado ter sido solucionado ou repassado a outro nível de atendimento.</p>



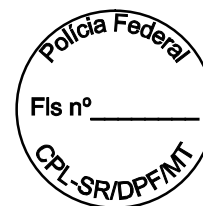


**Exemplo:**

A	B	C	D	E	F
Meta do tempo de atendimentos em minutos	Número. de chamados	Tempo Máximo de atendimento (minutos) (A x B)	Tempo Total Utilizado nos Atendimentos (minutos)	Tempo excedido nos atendimentos (minutos) (D-C)	Nº de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido (E/A)
60	240	14.400	15.840	1.440	24

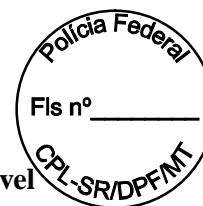
$TMR = 1 - (\text{Número de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido} / \text{Total de chamados do 2º Nível})$ , ou seja:

$$TMR = 1 - (24/240) = 0,90$$



### 3.7. Indicador de Resolução de Atendimento no 2º Nível – Usuários DPF.

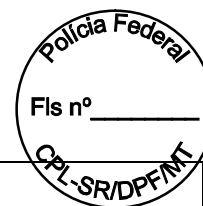
RA2 – 2º Nível - Indicador de Resolução de Atendimento no 2º Nível	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Indicador de desempenho de chamados resolvidos dentro do 2º Nível de suporte
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser maior ou igual a 0,7
<b>Instrumento de medição</b>	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 2º Nível, informando a quantidade total de chamados, e a quantidade de chamados resolvidos no 2º Nível, para avaliação pelo DPF
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<p><math>RA2 = \text{Total de chamados resolvidos pelo 2º Nível} / \text{Total de chamados de 2º Nível}</math>.</p> <p>No total de chamados resolvidos, devem ser computados apenas os que foram solucionados dentro do prazo previsto para o atendimento de 2º Nível – 60 minutos, caso não seja exigido atendimento presencial, ou nos prazos previstos para os Níveis de Serviço correspondentes, previstos nas Metas para Tempo de Atendimento por Nível de Serviço (vide tabela no item 3.8 abaixo).</p> <p>Caso RA2 seja maior ou igual a 0,70, então RA2 será arredondado para 1 (100%).</p>
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação
<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
<b>Observações</b>	<p>No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser maior ou igual a 0,70 (ou seja, maior que 70%).</p> <p>Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se no total mensal de atendimentos resolvidos no segundo nível houver 600 atendimentos, e apenas 300 foram resolvidos dentro do prazo previsto, significa que o indicador foi de 0,50 (300/600), e assim não atendeu ao mínimo.</p> <p>O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (<math>Perc_{RED}</math>), no campo RA2.</p>



### 3.8. Indicador de Tempo Médio de Atendimento Presencial – 2º e 3º Nível

TMP – Indicador de Tempo Médio de Atendimento Presencial – 2º e 3º Nível	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Indicador de desempenho do prazo de atendimento presencial de 2º e de 3º Nível
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 1
<b>Instrumento de medição</b>	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 3º Nível, informando, em cada Grau de Severidade e Nível de Serviço, a quantidade de chamados recebidos e a soma dos tempos (em horas) gastos na resolução dos chamados, para avaliação pelo DPF. Serão usados como referência os valores estipulados na tabela de Níveis de Serviço logo abaixo.
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$TMP = 1 - (\text{Número de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido} / \text{Total de chamados do 3º Nível})$
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação
<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
<b>Observação</b>	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1 (ou seja, de 100% dos chamados atendidos dentro dos NS estabelecidos). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se nos atendimentos de terceiro nível houver 300 incidentes com ocorrência de tempo excedente suficiente para atender mais 52 possíveis incidentes, o indicador será de 0,83 (conforme demonstrado a seguir), e assim não atendeu o mínimo. O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (Per <sub>RED</sub> ), no campo TMP.

METAS PARA TEMPO DE ATENDIMENTOS POR NS (Níveis de Serviço)	
Classificação	Descrição
<b>Urgente</b>	NS1 – média de até 3 horas ininterruptas para resolução NS2 – média de até 6 horas ininterruptas para resolução NS3 – média de até 12 horas ininterruptas para resolução NS4 – média de até 24 horas ininterruptas para resolução
<b>Importante</b>	NS1 – média de até 4 horas ininterruptas para resolução NS2 – média de até 8 horas ininterruptas para resolução NS3 – média de até 16 horas ininterruptas para resolução NS4 – média de até 32 horas ininterruptas para resolução
<b>Normal</b>	NS1 – média de até 5 horas ininterruptas para resolução



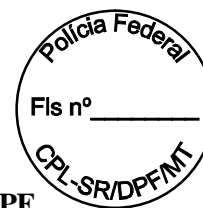
	NS2 – média de até 10 horas ininterruptas para resolução NS3 – média de até 20 horas ininterruptas para resolução NS4 – média de até 40 horas ininterruptas para resolução
<b>Observação</b>	Considera-se como horas ininterruptas o horário normal de funcionamento das unidades do DPF (das 07:00 horas às 19:00 horas, horário de Brasília), com exceção dos chamados classificados como <b>urgente</b> . Os chamados classificados como urgente, mesmo quando efetuados fora dos horários acima, devem ser atendidos prontamente, e, nesse caso, as metas para prazos de atendimento devem ser majoradas em 50%. Assim, para chamados efetuados fora do horário normal de expediente, considerar os seguintes Níveis de Serviços:
<b>Classificação</b>	<b>Prazos de Atendimento para Chamados Efetuados Fora do Horário Normal de Expediente das Unidades do DPF</b>
<b>Urgente</b>	NS1 – média de até 4,5 horas ininterruptas para resolução NS2 – média de até 9 horas ininterruptas para resolução NS3 – média de até 18 horas ininterruptas para resolução NS4 – média de até 32 horas ininterruptas para resolução

**Exemplo:**

A	B	C	D	E	F	G
Grau de Severidade	Meta para tempo de atendimento em horas	Número de incidentes	Tempo Máximo para realizar os atendimentos (horas) (B x C)	Tempo Total Utilizado	Tempo excedido (E – D)	Nº possível de atendim. dentro do prazo excedido (F/B)
NS1 - Urgente	3	25	75	81	6	2
NS2 - Urgente	6	25	150	180	30	5
NS3 - Urgente	12	25	300	360	60	5
NS4 - Urgente	24	25	600	624	24	1
NS1 - Importante	4	30	120	214	94	23,5
NS2 - Importante	8	30	240	256	16	2
NS3 - Importante	16	30	480	512	32	2
NS4 - Importante	32	15	480	512	32	1
NS1 - Normal	5	25	125	130	5	1
NS2 - Normal	10	20	200	220	20	2
NS3 - Normal	20	25	500	550	50	2,5
NS4 - Normal	40	25	1.000	1200	200	5
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>300</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>52</b>

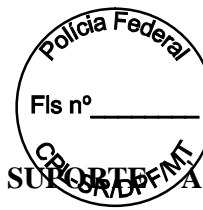
TMP = 1 – (Número possível de Atendimentos dentro do prazo excedido / Total de chamados do 3º Nível), ou seja:

$$TMP = 1 - (52/300) = 0,83$$



### 3.9. Indicador de Resolução de Atendimentos no 3º Nível – Usuários DPF.

RA3 – Indicador de Resolução de Atendimento no 3º Nível	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Indicador de desempenho de chamados resolvidos no 3º Nível de suporte
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 1
<b>Instrumento de medição</b>	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 3º Nível, informando a quantidade total de chamados, e a quantidade de chamados resolvidos no 3º Nível de suporte, para avaliação pelo DPF
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Total de chamados resolvidos pelo 3º Nível / Total de chamados de 3º Nível No total de chamados resolvidos, devem ser computados apenas os que foram solucionados dentro dos prazos previstos para o atendimento presencial, de acordo com os Níveis de Serviço correspondentes, previstos nas Metas para Tempo de Atendimento por Nível de Serviço (vide tabela no item 3.8 acima).
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação
<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
<b>Observação</b>	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1 (ou seja, de 100%).  Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se num total mensal de resoluções de atendimento de 3º Nível houver 180 atendimentos, e apenas 100 foram resolvidos dentro do prazo previsto, significa que o indicador foi de 0,56 (100/180), e assim não atendeu o mínimo. O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (Perc <sub>RED</sub> ), no campo RA3



#### 4. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO – SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TI – SUPORTE DE 3º NÍVEL

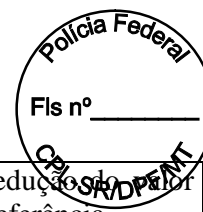
**4.1.** Os serviços afetos ao Suporte de 3º Nível – Suporte à Infraestrutura de TI – não relacionados com a solução de incidentes ou ao atendimento de solicitações de usuários serão demandados mediante Ordem de Serviço específica, cujos prazos e prioridades serão previamente acordados com a CONTRATADA, pelos NTI das Superintendências Participantes.

**4.2.** Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

**4.2.1.** A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC do DPF, configura-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

#### 4.3. Indicador de Ordens de Serviço Iniciadas no Prazo – 3º Nível

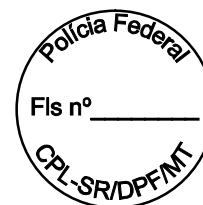
OSI – Indicador de Ordens de Serviço Iniciadas No Prazo	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Indicador que tem por objetivo verificar a adequação da quadro técnico alocado para os Serviços de Suporte de 3º Nível
<b>Meta a cumprir</b>	O indicador deve ser maior ou igual a 0,90 (ou seja, maior que 90%).
<b>Instrumento de medição</b>	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 3º Nível, informando a quantidade total de Ordens de Serviço iniciadas no prazo acordado e a quantidade de Ordens de Serviço cuja execução foi iniciada após o prazo acordado.
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Total de OS iniciadas no prazo / (Total de OS iniciadas no prazo + Total de OS iniciadas fora do prazo)  <b>NOSIV</b> - Número de Ordens de Serviço (OS) cujo atendimento foi iniciado dentro do prazo estabelecido <b>NOSIF</b> - Número de Ordens de Serviço (OS) cujo atendimento foi iniciado fora do prazo estabelecido  <b>OSI = NOSIV / (NOSIV + NOSIF)</b>  Se OSI for maior ou igual a 0,90, será arredondado para 1 (100%).
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação



<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
Observação	Exemplo: Se o total de OS com início de execução previsto para o mês for de 50 e apenas 40 forem efetivamente iniciadas no período, o indicador será de 0,80 (40/50), e a meta mínima não será atendida.  O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (PercRED), no campo OSI

#### 4.4. Indicador de Ordens de Serviço Concluídas no Prazo – 3º Nível

OSC – Indicador de Ordens de Serviço Concluídas no Prazo	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Indicador que tem por objetivo verificar a eficiência da CONTRATADA
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 0,9
<b>Instrumento de medição</b>	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 3º Nível, informando a quantidade total de Ordens de Serviço concluídas no prazo acordado e a quantidade de Ordens de Serviço cuja execução foi concluída após o prazo acordado.
<b>Periodicidade de avaliação</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Total de OS concluídas no prazo / (Total de OS concluídas no prazo + Total de OS concluídas fora do prazo)  <b>NOSCv</b> - Número de Ordens de Serviço (OS) cujo atendimento foi concluído dentro do prazo estabelecido <b>NOSCF</b> - Número de Ordens de Serviço (OS) cujo atendimento foi concluído fora do prazo estabelecido  <b>OSC = NOSCV / (NOSCV +NOSCF)</b>  Caso OSC seja maior ou igual a 0,90, então OSC será arredondado para 1 (100%).
<b>Início de Vigência</b>	Início da Operação
<b>Fator de redução</b>	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
Observação	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser maior ou igual a 0,90 (ou seja, maior que 90%).  Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se o total de Ordens de Serviço com final de execução previsto para ocorrer no mês for de 50 e apenas 40 tiverem sido efetivamente concluídas no período, significa que o indicador foi de 0,80 (40/50), e assim não atendeu ao mínimo.  O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (PercRED), no campo OSC



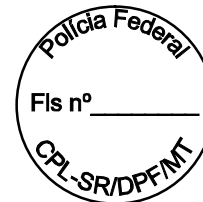
## ANEXO I – B

### ATENDIMENTO PRESENCIAL - TABELA DE LOCALIDADES E ENDEREÇOS

UNIDADES	ENDEREÇOS	NÍVEL DE SERVIÇO	DISTÂNCIA DA CAPITAL
<b>SR/DPF/MT</b>	Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 1205 – bairro Bosque da Saúde – Cuiabá/MT	NS1	0
<b>DEAIN/MT</b>	Aeroporto Internacional Marechal Rondon Avenida Governador Ponce de Arruda – Várzea Grande/MT	NS1	7
<b>DPF/ROO</b>	Rua Sete de Setembro, 558, Bairro Vila Biri-gui - CEP: 78.705-010, Rondonópolis/MT	NS3	217
<b>DPF/CAE</b>	Avenida Getúlio Vargas, 2125, Bairro COC - CEP: 78.200-000, Cáceres/MT	NS3	234
<b>Posto Avançado de Corixa</b>	Fronteira com a Bolívia, cerca de 90 Km a partir da Cidade de Cáceres/MT	NS3	324
<b>DPF/SIC</b>	Avenida das Figueiras, 1115, Centro CEP: 78.550-000, Sinop/MT	NS3	477
<b>DPF/BRG</b>	Rua Simião Arraia, 377, Centro - CEP: 78.600-000, Barra do Garças-MT	NS4	508

**Legenda:** NS x Distância (NS1 - até 100 km; NS2 - de 101 km a 200 km; NS3 - de 201 km a 500 km; NS4 - acima de 501 km)





## ANEXO I – C

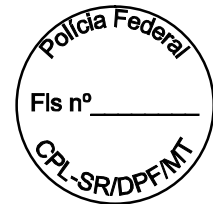
### PLANO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

A implantação da solução será feita, a partir de 02.01.2013, data prevista para o início da prestação dos serviços, de forma gradual e deverá observar o seguinte cronograma:

FASES	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL	PRAZOS (até)
A1	Publicação do Contrato	DPF	-
A2	Reunião Preliminar	DPF/CONTRATADA	2 dias após A1
A3	Plano de Trabalho Preliminar	CONTRATADA	5 dias após A2
A4	Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Preliminar.	DPF	2 dias após A3
A5	Ajustes no Plano de Trabalho Preliminar, quando solicitado pelo DPF.	CONTRATADA	5 dias após A4
A6	Validação do Plano de Trabalho Definitivo	DPF	2 dias após A5
A7	Implantação da Central de Serviços (CS)	CONTRATADA	60 dias após A4 ou A6
A8	Vistoria preliminar da Operação	DPF	2 dias após A7
A9	Ajustes na Operação, quando solicitado pelo DPF	CONTRATADA	5 dias após A8
A10	Vistoria da Operação	DPF	2 dias após A9
A11	Aceite Provisório	DPF	Imediatamente após aprovação em vistoria (A8 ou A10)
A12	Início da operação da CS	CONTRATADA	5 dias após A11
A13	Aceite Definitivo	DPF	Em até 15 dias após o início da operação (A12)
A14	Caderno Mensal de Serviços (CMS)	CONTRATADA	Apresentados mensalmente, após o aceite definitivo.
A15	Encerramento dos Serviços	CONTRATADA	3 meses antes do final do contrato

NOTA: Todos os custos relativos às fases de planejamento e implantação, descritas acima, deverão estar contemplados nas propostas apresentadas pela CONTRATADA durante o processo licitatório realizado para a contratação da Solução de TI objeto deste Termo de Referência.

#### 1 -- FASE A1 – Publicação do Contrato



**1.1 --** Publicação do Contrato no D.O.U., a ser efetuado pelo DPF - marco inicial para as demais fases.

## **2 -- FASE A2 – Reunião Preliminar**

**2.1 --** A reunião preliminar deverá ocorrer nas dependências do DPF, na cidade de Cuiabá/MT. Nesta oportunidade deverão ser discutidas com a CONTRATADA as questões envolvidas na implantação da Central de Serviços e dos demais níveis de suporte técnico, também estará em pauta o Plano de Trabalho Preliminar a ser apresentado pela CONTRATADA.

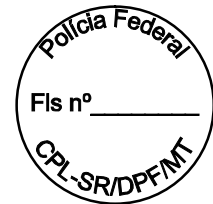
**2.2 --** Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades do DPF, que podem ser realizadas na modalidade de videoconferência, com a utilização da infraestrutura do DPF.

## **3 -- FASE A3 – Plano de Trabalho Preliminar**

**3.1 --** Estrutura básica - A LICITANTE vencedora do certame deverá demonstrar que dispõe de condições de prestar os serviços, conforme especificações constantes no TERMO DE REFERÊNCIA, com a apresentação dos seguintes elementos:

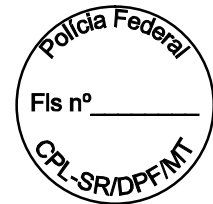
**3.1.1 --** O Plano de Trabalho Preliminar deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens e atividades, podendo a CONTRATADA propor plano alternativo, desde que contemple os quesitos relacionados:

- a) Cronograma de atividades para a implantação da Central de Serviços (*Service Desk*) para atender o DPF;
- b) Procedimentos específicos da CONTRATADA visando estabelecer os locais de trabalho e prover os meios necessários ao cumprimento deste Termo de Referência;
- c) Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso remoto a ser utilizado pelo Suporte de 2º Nível;
- d) Definição da forma de inventário e mapeamento dos ativos de TI;
- e) Mapeamento dos Processos de trabalho, Fluxo de trabalho, Normas Internas, Exigências Legais e outras para estabelecimento de procedimentos e processos que serão adotados;
- f) Treinamento das equipes da CONTRATADA conforme item 4.4.6.2 do Termo de Referência e seus subitens;
- g) Programa de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização e motivação profissionais;
- h) Todas as customizações necessárias nos softwares de gestão, bases de



dados e de fluxo de trabalho de forma a atender plenamente as características técnicas e funcionalidades descritas no Termo de Referência;

- i) Plano de transição entre os atuais serviços prestados e os futuros, com a desativação do sistema existente e entrada do novo, se for o caso;
- j) Alimentação/atualização do Catálogo de Serviços de TI;
- k) Metodologia a ser adotada na realização das pesquisas de satisfação dos usuários da Central de Serviços (Service Desk);
- l) A CONTRATADA deverá detalhar a forma da implantação da pesquisa de satisfação conforme critérios definidos no Termo de Referência;
- m) Metodologia a ser adotada na adaptação/customização do Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD);
- n) Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para *feedback* aos operadores de atendimento e dos técnicos dos demais níveis de suporte;
- o) Plano de Contingência - A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios e eventos assemelhados;
- p) A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos, tais como URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros e de infraestrutura, tais como acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos, desmoronamentos, incêndios, problemas com água ou esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;
- q) O Plano de Contingência deverá ser apresentado resumidamente no Plano de Trabalho Preliminar, e de forma completa no Plano de Trabalho Definitivo;
- r) Perfil dos Profissionais - Relação dos profissionais que irão integrar a equipe mínima a ser alocada nos diversos níveis de suporte, comprovando as exigências constantes no Termo de Referência;
- s) Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos que serão utilizados na prestação dos serviços contratados;
- t) Plano de adaptação e customização das funcionalidades do Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD);
- u) Plano de contingências dos serviços, envolvendo componentes críticos e



de infraestrutura, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;

**3.1.2 --** Implantação da Estrutura de Atendimento - Durante essa fase, a CONTRATADA, em conjunto com o DPF, deverá desenvolver os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e torná-los aderentes às necessidades do DPF, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

- a) Elaboração dos roteiros de atendimento;
- b) Criação do processo / fluxo de atendimento;
- c) Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;
- d) Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:
  - 1) Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos;
  - 2) Definição do processo de notificação e escalada;

#### **4 -- FASE A4 – Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Preliminar**

**4.1 --** O NTI/SR/DPF/MT, irá avaliar o plano de trabalho preliminar, aprovando-o ou sugerindo ajustes pela CONTRATADA.

#### **5 -- FASE A5 – Ajustes no Plano de Trabalho Preliminar**

**5.1 --** Caso necessário, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários, no prazo estipulado.

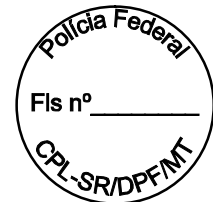
#### **6 -- FASE A6 – Validação do Plano de Trabalho Definitivo**

**6.1 --** O Plano de Trabalho Definitivo será elaborado a partir da revisão do Plano de Trabalho Preliminar, e deverá conter todos os tópicos já validados e conter informações mais aprofundadas,

#### **7 -- FASE A7 – Implantação da Central de Serviços (*SERVICE DESK*)**

**7.1 --** A implantação será realizada com base no cronograma de atividades, que deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

- a) Levantamento dos processos do DPF relativos aos atendimentos que serão prestados na Central de Serviços;
- b) Montagem da Base de conhecimento informatizada que contemple o registro de todas as solicitações de usuários da rede do DPF, bem como a respectiva solução dos problemas;



- c) Customização dos relatórios de acordo com os critérios definidos pelo NTI/SR/DPF/MT;
- d) Fornecimento de material com a ampla descrição dos sistemas, produtos e serviços do DPF, que servirá de base para o treinamento da equipe de atendimento da CONTRATADA.
- e) Apresentação da equipe alocada à operação;
- f) Treinamento dos profissionais do DPF para operação no Sistema Gerenciador de Service Desk (SGSD);
- g) Treinamento conforme item 4.4.6.2 do Termo de Referência e seus subitens;
- h) Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC, e demais itens);
- i) Adaptações e customizações das funcionalidades do SGSD;
- j) A apresentação da equipe alocada à operação da Central de Serviços e demais níveis de suporte deverá ocorrer o prazo máximo de 5 (cinco) dias antes da data prevista para início da operação e deverá conter os seguintes documentos:
  - 3) relação nominal de todos os funcionários, com suas funções;
  - 4) carteiras de trabalho de todos os funcionários devidamente assinadas;
  - 5) documentação que comprove a qualificação exigida para o cargo, no caso de funcionários que não compunham a equipe;
  - 6) documento de sigilo de informações do DPF assinado por todos os prestadores alocados para a execução do contrato.

## **8 -- FASE A8 – Vistoria preliminar da Operação**

**8.1 --** O DPF irá realizar visita ao local de implantação da Central de Serviços (Service Desk), a fim de autorizar o processo de implantação.

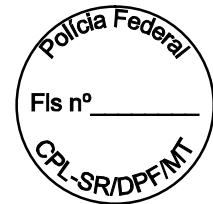
## **9 -- FASE A9 – Ajustes na Operação**

**9.1 --** No caso de serem necessários ajustes, a CONTRATADA disporá de prazo para fazê-lo, submetendo-o novamente à vistoria do DPF.

## **10 -- FASE A10 – Vistoria da Operação**

**10.1 --** O DPF reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Serviços, a fim de acompanhar o processo de implantação.

**10.2 --** No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar ao DPF, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.



## **11 -- FASE A11 – Aceite Provisório**

**11.1 --** Verificado o cumprimento de todos os requisitos, o DPF autorizará o início da operação.

**11.2 --** Formalização do fim da implantação e indicação de que a Central de Serviços está apta a entrar em funcionamento, sendo esta oficializada ao DPF por meio de documento emitido pela CONTRATADA, e cujo teor deverá, consignar o cumprimento de todos os requerimentos constantes do Plano de Trabalho Definitivo e do Termo de Referência, de forma que o desenvolvimento dos trabalhos atenda ou supere os índices de desempenho e os níveis de serviços detalhados.

## **12 -- FASE A12 – Início da Operação**

**12.1 --** Após a autorização do início da operação, a CONTRATADA deverá iniciar suas atividades na data estipulada.

## **13 -- FASE A13 - Aceite definitivo da implantação da Central de Serviços**

**13.1 --** Verificado o cumprimento de todos os requisitos, o DPF dará o aceite definitivo;

## **14 -- FASE A14 – Caderno Mensal de Serviços (CMS)**

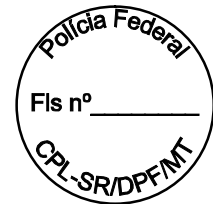
**14.1 --** Base de conhecimento Informatizada

**14.1.1 --** A Base de conhecimento informatizada deverá conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento e deverá ser composta dos seguintes elementos:

- a) Roteiro de atendimento, com as questões mais frequentes, contemplando o relacionamento entre o chamado e o atendimento (exemplos: PROBLEMA e SOLUÇÃO, DÚVIDA E RESPOSTA);
- b) Definição dos assuntos, por unidades do DPF;
- c) Definição dos prazos de respostas, por assunto e núcleo de atendimento; e
- d) Fluxos de tramitação das demandas.

**14.1.2 --** A CONTRATADA será responsável pela elaboração da Base de conhecimento informatizada, com base nos levantamentos dos processos e informações coletadas no DPF durante o período de implantação;

**14.1.3 --** A Base de conhecimento informatizada deverá estar integrada ao Sistema de Gestão do Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.



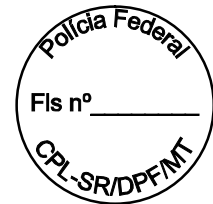
## **14.2 -- Relatórios Gerais**

**14.2.1 --** Durante o processo de implantação da Central de Serviços, os relatórios deverão ser customizados pela CONTRATADA de acordo com as necessidades técnicas e operacionais do DPF, observados nos subitens abaixo:

- a) O SGSD deverá fornecer relatórios estatísticos específicos por tipos de atendimentos, por item de configuração, por grau de severidade, por grau de complexidade, por duração de chamadas, por atendente, bem como estatísticas dos atendimentos diários, semanal e mensal e em intervalos pré-definidos, conforme critérios definidos pelo DPF, durante o processo de implantação.
- b) Os relatórios emitidos pelo SGSD deverão abranger toda a operação (visão macro), bem como detalhar uma demanda específica (visão micro).
- c) Os relatórios estatísticos com resumos diários, semanais e mensais devem permanecer armazenados e disponíveis para consulta em tempo real, cabendo à Contratada a responsabilidade pelo dimensionamento do sistema de armazenamento.
- d) Os relatórios emitidos pelo SGSD devem ter interfaces amigáveis em português, para que pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem dificuldades.
- e) A geração de relatórios estatísticos relativos ao atendimento prestado pela Central de Serviços deverá abordar, no mínimo, os seguintes aspectos:

### **1.1 Dados de tráfego:**

- 1.1.1 Chamadas recebidas;
- 1.1.2 Chamadas atendidas;
- 1.1.3 Chamadas abandonadas;
- 1.1.4 Chamadas transbordadas;
- 1.1.5 Chamadas em fila de espera;
- 1.1.6 Chamadas transferidas;
- 1.1.7 Duração média das chamadas;
- 1.1.8 Chamadas atendidas por atendente;
- 1.1.9 Tempo de ocupação por atendente;



1.1.10 Média de atendente por turno;

1.1.11 Relatório de navegação na URA, mostrando cada passo, por objeto, da navegação do usuário no menu de opções.

## **1.2 Dados de filas de espera:**

1.2.1 Tempo de espera;

1.2.2 Distribuição de esperas.

## **1.3 Dados dos operadores de atendimento durante o período de chamadas:**

1.3.1 Quantidade de chamadas atendidas;

1.3.2 Total de tempo utilizado nos atendimentos em cada unidade do DPF;

1.3.3 Nome ou identificador único do operador.

f) Deverá estar disponível para análise do DPF, em tempo real, o desempenho do fluxo (tráfego) de ligações ativas e receptivas nos grupos de atendimento, monitorando o volume de ligações, tempo de conversação, tempos médios de atendimento, em espera e ligações abandonadas.

g) Deverá ser visualizado, de forma gráfica, o estado de cada um dos operadores de atendimento, apresentando, minimamente, os seguintes estados: disponível, indisponível, pausa, processamento retaguarda e em atendimento.

## **14.3 -- Relatório Mensal da Central de Serviços e da Gerência de Incidentes**

**14.3.1 --** A CONTRATADA deverá encaminhar ao DPF, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, Relatório Mensal das atividades realizadas pela Central de Serviços

**14.3.2 --** O Relatório Mensal deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

**14.3.2.1 --** Resultado da apuração dos indicadores de Níveis de Serviços exigidos, apurados conforme Anexo I – A – Caderno de Métricas e Níveis de Serviços deste de Referência;

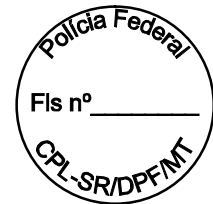
**14.3.2.2 --** Volumetria, contendo, pelo menos, os seguintes registros de chamadas, desdobradas por canal de atendimento (Central de Serviços):

**14.3.2.2.1 --** Oferecidas pela rede pública;

- a) Rejeitadas no PABX;
- b) Desviadas para a URA;

c) Atendidas pela URA;





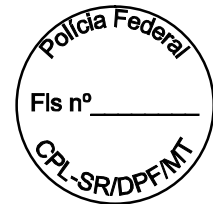
- d) Abandonadas na URA;
  - e) Concluídas pela URA;
  - f) Roteadas para o operador;
  - g) Atendidas pelo operador;
  - h) Abandonadas na espera pelo operador;
  - i) Abandonadas durante o atendimento do operador;
- j) Recebidas x Atendidas por hora (intervalos de 1 hora) e por dia, segmentadas por assuntos.

**14.3.2.2.2 -- Tempos de atendimento:**

- a) Tempo total de conversação telefônica;
- b) Tempo médio de atendimento, desdobradas por canal de atendimento – telefonia, e-mail e registro via web ;
- c) Tempo médio de fila de espera para o atendimento na URA;
- d) Tempo total, por mês, em que o tempo de fila de espera para o atendimento na URA ficou acima de dez segundos;
- e) Tempo médio de espera para o atendimento humano;
- f) Tempo total, por mês, em que o tempo de fila de espera para o atendimento humano ficou acima de dez segundos.
- g) Tempo de espera em fila antes do abandono.

**14.3.2.3 -- Produtividade da Operação, desdobradas por canal de atendimento :**

- a) Quantidade de atendimentos realizados;
- b) Quantidade de ocorrências registradas;
- c) Quantidade de ocorrências registradas corretamente;
- d) Tempo total de pós-atendimento;
- e) Quantidade de atendimentos telefônicos resolvidos no primeiro contato;
- f) Quantidade de mensagens recebidas no atendimento web, por tipo de mensagem;
- g) Quantidade de mensagens tratadas no atendimento web, em até 2 horas do seu recebimento;
- h) Quantidade de mensagens respondidas pelo atendimento web, por tipo de mensagem;



- i) Quantidade de mensagens respondidas pelo atendimento web no primeiro contato;
- j) Quantidade de ocorrências repassadas para os demais níveis de suporte (telefônica + web-atendimento);
- k) Quantidade de registros pendentes no período por assuntos;
- l) Quantidade de registros por assuntos – os 10 maiores – e respectivos percentuais e TMA associado;
- m) Percentual de Resolução Diária dos chamados pela Central de Serviços, segmentado por assuntos.

**14.3.2.4 --** Qualidade do atendimento, contendo, pelo menos, as seguintes informações:

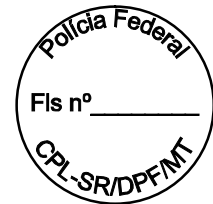
- a) Número de operadores de atendimento alocados na Central de Serviços no mês, desdobrado por núcleo de atendimento;
- b) Total de Horas de operadores previstas para no mês;
- c) Total de Horas de operadores trabalhadas no mês;
- d) Tempo logado dos operadores;
- e) Tempo de pausa dos operadores;
- f) Quantitativo de monitorias realizadas no mês;
- g) Resultado da pesquisa de satisfação do usuário, apresentando os percentuais individuais, subtotais e a média mensal;
- h) Ações de melhorias a serem implementadas.

**14.3.2.5 --** Produtividade dos demais níveis de Suporte (2º e 3º Níveis), contendo pelo menos os seguintes indicadores:

- a) Volume de ocorrências registradas, por tipo de ocorrência;
- b) Volume de ocorrências recebidas da Central de Serviços, por tipo de ocorrência;
- c) Volume de ocorrências repassadas, por destino e tipo de ocorrência;
- d) Tempo médio de resolução;
- e) Percentual de resoluções dentro do prazo.

**14.3.2.6 --** Produtividade dos Interlocutores de Área, contendo pelo menos os seguintes indicadores:

- a) Volume de ocorrências recebidas, por tipo de ocorrência;



- b) Tempo médio de resolução;
- c) Percentual de resoluções dentro do prazo.

**14.3.2.7 --** Serviços de Tecnologia, contendo pelo menos os seguintes indicadores:

- d) Total de horas trabalhadas;
- e) Quantidade Total de solicitações de manutenção registradas no período;
- f) Quantidade Total de solicitações de manutenção atendidas no prazo;
- g) Quantidade Total de projetos previstos;
- h) Quantidade Total de projetos implantados;

**14.3.2.8 --** Todos os relatórios devem conter páginas numeradas e índice remissivo.

**14.3.2.9 --** Deverá ser encaminhado anexo aos relatórios, em formato digital e em arquivo compatível com o MS Office, a totalidade das manifestações registradas no SGSD e a sua efetiva tramitação, tratadas na Central de Serviços.

## **15 -- FASE A15 – Encerramento dos Serviços**

**15.1 --** O encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados. Devendo, a CONTRATADA, elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, conforme item 4.4.7 - Requisitos para a Transição Contratual deste Termo de Referência.

**15.2 --** A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 30 (trinta) dias corridos anteriores ao término do contrato.

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

**15.4 --** Identificação dos profissionais da CONTRATADA, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações.

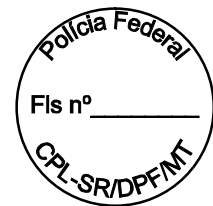
**15.5 --** Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término.

**15.6 --** Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o DPF e com a futura prestadora de serviços ou servidores do DPF.

**15.7 --** Plano de gerenciamento de riscos, Plano de contingência e Plano de acompanhamento do encerramento.

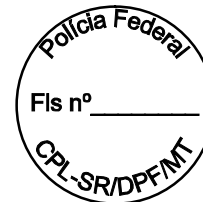
**15.8 --** Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

**15.9 --** Por ocasião do encerramento do Contrato, conforme previsto no Art.12 da IN 02, de 30 de abril de 2008, a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à nova CONTRATADA e o DPF a tecnologia, documentação



técnica e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.

**15.10 --** Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.



## ANEXO I – D

### MODELO DE TERMO DE VISTORIA

#### TERMO DE VISTORIA

Certifico sob as penas da lei que a empresa <<\_\_\_\_\_>>, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, CNPJ/MF sob o número <<\_\_\_\_\_>>, com sede na <<\_\_\_\_\_>>, por intermédio de seu representante legal, o Sr. <<\_\_\_\_\_>>, infra-assinado, portador da carteira de identidade número <<\_\_\_\_\_>>, expedida pela <<\_\_\_\_\_>> e do cadastro de Pessoa Física, CPF/MF, sob o Número <<\_\_\_\_\_>>, procedeu a vistoria obrigatória, nas dependências da SR/DPF/MT (sede), para conhecimento do ambiente da Contratante e, que dirimiu todas as dúvidas, não sendo admitida, alegação de desconhecimento, do escopo dos serviços a serem prestados, da infraestrutura disponível, da logística de deslocamentos e dos locais das unidades descentralizadas, tomando conhecimento dos locais onde serão prestados os serviços objeto do Pregão Eletrônico <<\_\_\_\_\_>>. Fica facultada a visita às unidades descentralizadas, a saber: DEAIN/MT, no Aeroporto Internacional de Cuiabá; DPF/ROO/MT na Cidade de Rondonópolis; DPF/BRG/MT, na Cidade de Barra do Garças; DPF/CAE/MT, na Cidade de Cáceres e DPF/SIC/MT, na Cidade de Sinop e o Posto Avançado de Corixa, na fronteira de Cáceres/MT com a Bolívia.

OBS: Não visitou as unidades descentralizadas, assumindo a responsabilidade de assumir os encargos provenientes de quaisquer fatos não reconhecidos na vistoria.

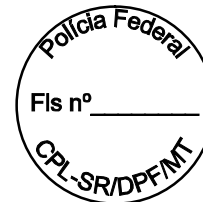
Cuiabá/MT, xxx de xxxxx de 2013.

---

Assinatura e carimbo

---

Assinatura e carimbo  
(Nome do representante legal da licitante)



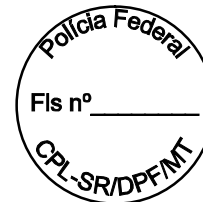
## ANEXO I - E

### PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	Volume Total Estimado (12 meses)	Valor Unitário do Serviço (R\$)	Valor total (R\$) 12 (doze) meses
1	Serviços de Suporte de 1º, 2º e 3º Nível: - gerenciamento de incidentes e de solicitações de serviços, via telessuporte, e atendimento presencial, e assistência técnica ao parque de equipamentos das unidades do DPF	6.000 chamados		
2	Execução de rotinas e procedimentos de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva na infraestrutura de TI – Suporte de 3º Nível, remoto e presencial	4.000 UDPFS		

#### Observação:

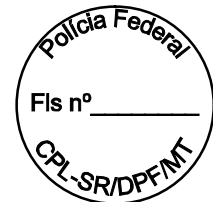
O valor ofertado inclui todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento fiel e integral do objeto deste edital e seus anexos, bem como taxas, impostos e contribuições para-fiscais.



## ANEXO 1 -- F

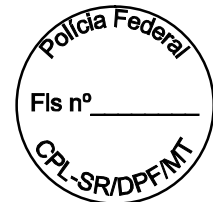
### REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK.

FUNCIONALIDADE	PÁGINA
Exportar banco de dados do Sistema para arquivo em formato texto para importação via SQLLOADER, em Sistema de Gerenciamento de Banco de dados (SGBD)	
Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e incidentes por assunto	
Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (ANS's)	
Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários	
Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da Web aos técnicos e usuários.	
Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto	
Permitir a abertura de ordens de serviço, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos via Web	
Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário ou equipamento, evitando a criação de chamados em duplicidade	
Realizar pesquisa de satisfação de usuários on-line	
Gerar automaticamente e-mails de alerta, para reiteração de chamados técnicos abertos	
Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento	
Permitir anexar arquivos (Ex. .doc, .jpg, .pdf, .xls) aos chamados	
Permitir controlar e gerenciar incidentes, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de tickets, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes	
Permitir a criação e associação de novas tabelas e campos ao sistema	
Suportar a entrada do texto livre para o registro de descrições e de resolução dos incidentes	
Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes	
Automatizar a classificação e a gravação de incidentes	
Permitir inserir prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os registros de incidentes	
Permitir a monitoração e rastreamento dos incidentes	
Suportar o roteamento automatizado (alerta) dos incidentes à equipe de suporte	



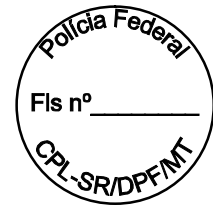
FUNCIONALIDADE	PÁGINA
Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes	
Permitir a análise de dados dos incidentes e das chamadas, para identificar tendências	
Possuir relatórios de incidentes não resolvidos	
Fornecer um registro histórico seguro de todas as alterações de incidentes e atividades resolvidas	
Ter funcionalidade de busca para incidentes resolvidos	
Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas	
Permitir o fechamento de todos os incidentes quando o problema associado ou o erro conhecido é resolvido	
Permitir a produção de relatórios de incidentes que podem ser usados para identificar qualquer degradação dos serviços ou indisponibilidade dos mesmos	
Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração para pesquisar, modificar e extrair informações relacionadas a incidentes	
Permitir o gerenciamento de incidentes, a notificação e atribuição de prioridade e criticidade	
Permitir a priorização, atribuição e escalção automáticas dos incidentes baseados na categorização do registro	
Permitir a escalção automática dos incidentes baseados em usuários afetados e intervalos de tempo pré-determinados	
Permitir a criação, a modificação, e o encerramento de registros de problemas	
Permitir a geração automática de data e hora para novos registros de problemas	
Permitir a distribuição e atribuição de registros de problemas para grupos ou colaboradores de suporte	
Possuir códigos de impacto e de urgência que possam ser atribuídos a registros de problemas	
Permitir o rastreamento e monitoração do tratamento de problemas	
Permitir o escalonamento de problemas depois que limites pré-definidos sejam atingidos	
Fornecer dados históricos de problemas e erros conhecidos para serem utilizados pela equipe de suporte durante o processo de investigação de um problema	
Permitir a entrada de informações em forma de texto livre para a descrição de problemas e das atividades de resolução dos mesmos	
Permitir o acesso seguro e controlado das informações de gerenciamento de mudanças tais como alterações de agendamento e histórico de mudanças	
Permitir o acesso seguro e controlado à Configuration Management Database (CMDB) para pesquisar, modificar, e extrair informações relacionadas ao gerenciamento de problemas	
Permitir a integração com o CMDB para permitir atualizações de registros de	





FUNCIONALIDADE	PÁGINA
problemas com informações de configuração	
Permitir a associação e a manutenção de relacionamentos entre registros de incidentes e de problemas	
Permitir a automatização de procedimentos de escalamento do gerenciamento de incidentes para o gerenciamento de problemas	
Permitir que a equipe de gerenciamento de problemas comunique informativos de estado e de progresso, assim como as soluções temporárias e de contorno para a equipe da Central de Serviços	
Permitir alerta automático para o gerente de problemas quando algum problema está próximo de ultrapassar um limite pré-definido	
Prover a facilidade de elaboração e emissão de relatórios	
Permitir o encerramento de erros conhecidos, de problemas e de incidentes quando uma mudança relacionada a estes é implementada com sucesso	
Permitir a comunicação das informações e dos agendamentos de mudanças que podem ser distribuídas para a Central de Serviços e ao grupo de usuários	
Permitir o processo de gerenciamento de problemas mantendo a informação histórica, presente/corrente e futura das mudanças	
Prover relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento, a partir dos dados do cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos do DPF, que deverão ser atualizados pela CONTRATADA	

Nota: A coluna “PÁGINA” deverá ser preenchida com o número da página em que se encontra a descrição da respectiva funcionalidade no documento que descreve as características do SGSD a ser utilizado.



## ANEXO I - G

### MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O Departamento de Polícia Federal, por intermédio da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no <Unidade da Federação>, doravante denominado DPF, com sede na Rua <endereço da Superintendência>, inscrito no CNPJ sob o nº 00.394.494/<NNNN0-DV>, neste ato representado pelo Senhor Superintendente Regional o Senhor \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, <qualificação>, residente e domiciliado nesta Cidade, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 35, inciso V, do Regimento Interno do DPF, aprovado pela Portaria nº <N.NNN, de DD de mês de 20AA, do Excelentíssimo Senhor Ministro de Estado da Justiça - MJ, publicada na Seção 1 do DOU nº NNN, de DD de mês de 20AA>, e de outro lado, \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, sediada na cidade de \_\_\_\_\_, à Rua: \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <XX/20XX>, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do DPF;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do DPF;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante denominado TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### **Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo DPF, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

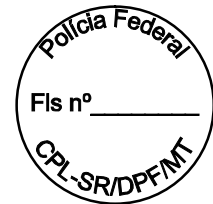
Parágrafo Único – A CONTRATADA reconhece que em razão das suas atividades profissionais, estabelece contato com informações sigilosas, que devem ser entendidas como segredo. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios Colaboradores do DPF, sem a expressa e escrita autorização do DPF.

#### **Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

**Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo DPF.



**Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

**Contrato Principal:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### **Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, metodologia, projetos, especificações, relatórios, compilações, código fonte e código objeto de programas de computador na íntegra ou em partes, artefatos diversos, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do DPF e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominadas INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

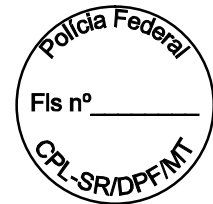
Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA reconhece que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou que venham a surgir no futuro devem ser mantidas sob segredo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação a CONTRATADA deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizado, formalmente, a tratá-la de forma diferente pelo DPF.

Parágrafo Segundo – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Quarto – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e



por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do DPF.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a estar ciente e em conformidade com as Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação do DPF, devendo atender às seguintes normas:

I - a Lei nº 9.983, de 14 de julho de 2000, que dispõe sobre a responsabilidade civil e criminal de usuários que cometam irregularidades em razão do acesso a dados, informações e sistemas informatizados da Administração Pública;

II - o Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades de Administração Pública Federal;

III - o Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002, que dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal;

IV – Portaria nº 779/2009-DG/DPF, de 18 de janeiro de 2010, que instituiu a Política de Segurança da Informação do Departamento de Polícia Federal.

V - Portaria nº 330/2009-DG/DPF, de 9 de junho de 2009 que define as obrigações dos usuários de recursos computacionais do DPF

VI - Portaria nº. 2042/2010-DG/DPF, de 3 de janeiro de 2010, que instituiu a Política de Controle de Acesso Lógico da Polícia Federal.

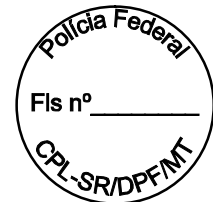
VI - outras normas pertinentes em vigor no DPF.

Parágrafo Terceiro – O atendimento deste Termo de Sigilo e Confidencialidade bem como das Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação do DPF devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos funcionários da CONTRATADA que prestarem serviços ao DPF.

I – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

II – A CONTRATADA deve assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, mediante o ciente de seus colaboradores em Termo próprio a ser firmado entre a CONTRATADA e seus colaboradores, e que os mesmos comprometer-se-ão a informar, imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

a) A coleta dos Termos de Sigilo de seus colaboradores não exime a CONTRATADA das penalidades por violação das regras por parte de seus contratados.



b) A CONTRATADA deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores ao DPF no prazo de 10 dias após assinatura dos respectivos termos.

c) Sempre que um colaborador for admitido, A CONTRATADA deverá fornecer cópia dos novos termos firmados no prazo de 2 dias após assinatura dos respectivos termos.

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do DPF, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo DPF.

Parágrafo Quinto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sétimo – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

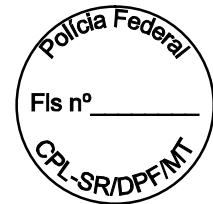
II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à DPF, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Parágrafo Oitavo – A CONTRATADA, quando do encerramento definitivo do CONTRATO PRINCIPAL, deverá entregar ao DPF todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com o DPF, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. A CONTRATADA também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para o DPF.

#### **Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**



O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo DPF, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### **Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definido.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O DPF terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo DPF, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

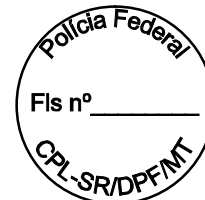
III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, será incorporado a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas;



VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### **Cláusula Oitava – DO FORO**

O DPF elege o foro da cidade de Cuiabá-MT para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

De Acordo:

**DPF**

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matrícula: <Matr.>

**REPRESENTANTE DA CONTRATADA** | **PREPOSTO DA CONTRATADA**

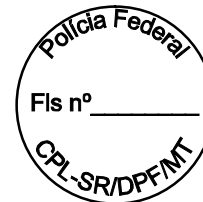
\_\_\_\_\_  
<Nome>  
<Qualificação>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
<Qualificação>

**TESTEMUNHAS**

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
<Qualificação>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
<Qualificação>



## ANEXO I - H

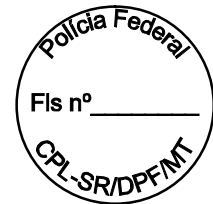
### TERMO DE CIÊNCIA

<b>Contrato N°:</b>			
<b>Objeto:</b>	Prestação de serviços de suporte de TI de 1º, 2º nível, visando o atendimento das necessidades dos usuários do DPF na circunscrição da SR/DPF/MT, incluindo assistência técnica ao parque de equipamentos, e para a prestação de suporte para a infraestrutura de TI (suporte de 3º nível) das unidades do DPF instaladas no Estado do Mato Grosso.		
<b>Gestor do Contrato:</b>		<b>Matr.:</b>	
<b>DPF (Órgão):</b>	Superintendência Regional de Polícia Federal do Estado no Estado do Mato Grosso.		
<b>Contratada:</b>			
<b>CNPJ da Contratada:</b>			
<b>Preposto da Contratada:</b>			
<b>CPF do Preposto:</b>			

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO firmado entre o DPF e a Contratada, do qual receberam cópia, e as normas de segurança vigentes no DPF – Segurança Institucional e Segurança da Informação, comprometendo-se a observá-las e, mesmo após eventual desligamento do Contrato, manter o sigilo e confidencialidade em relação às informações a que tiveram acesso em virtude da execução contratual.

Cuiabá/MT, xx de xxxx de 2013.





# CIÊNCIA

## FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

*<Nome>*

**CPF:**  $\langle N^o do \text{ CPF} \rangle$

<Name>

**CPF:**  $\langle N^o do \text{ CPF} \rangle$

*<Nome>*

**CPF:**  $\langle N^o do \text{ CPF} \rangle$

*<Nome>*

**CPF:**  $\langle N^o do \text{ CPF} \rangle$

<Nome>

**CPF:**  $\langle N^o do \text{ CPF} \rangle$

*<Nome>*

**CPF:**  $\langle N^o do \text{ CPF} \rangle$

**<Name>**

**CPF:**  $\langle N^o do \text{ CPF} \rangle$

***<Nome>***

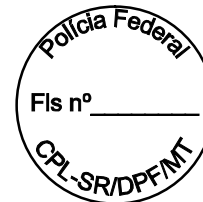
**CPF:**  $\langle N^o do \text{ CPF} \rangle$

*<Nome>*

**CPF:**  $\langle N^o do \text{ CPF} \rangle$

**<Nome>**

**CPF:**  $\langle N^o do \text{ CPF} \rangle$



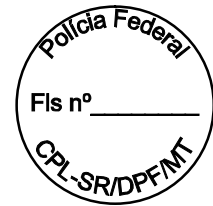
## ANEXO I - I

### DECLARAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

A empresa \_\_\_\_\_,  
CNPJ \_\_\_\_\_, aqui representado pelo seu responsável,  
Sr(a) \_\_\_\_\_, declara estar de acordo que todas atividades,  
documentação e produtos desenvolvidos durante a execução dos serviços porventura  
contratados são de propriedade única e exclusiva do Departamento de Polícia Federal.

---

**Assinatura do responsável pela empresa**



## ANEXO I – J

### GLOSSÁRIO

Base de Conhecimento – é um banco de informações de históricos e soluções adotadas para a resolução de problemas. É uma biblioteca de solução de problemas, ou seja, um repositório contendo os problemas e dúvidas apresentados pelos usuários, bem como as soluções anteriormente utilizadas. Seu uso se faz através de uma ferramenta de busca dentro da base possibilitando aos técnicos, agilidade na solução dos chamados.

Chamados: são classificados como solicitações de auxílio sobre determinado procedimento técnico, solicitações de equipamentos ou registro de ocorrências por parte dos usuários do DPF que podem ser realizados por meio de ligações telefônicas, correio eletrônico, memorandos e acesso ao sistema de apoio ao usuário na intranet. Os chamados podem compreender um ou mais eventos.

COBIT: do inglês, Control Objectives for Information and related Technology, é um guia, formulado como framework, dirigido para a gestão de tecnologia de informação (TI). Recomendado pelo ISACA (Information Systems Audit and Control Foundation), possui uma série de recursos que podem servir como um modelo de referência para gestão da TI, incluindo um sumário executivo, um "framework", controle de objetivos, mapas de auditoria, ferramentas para a sua implementação e principalmente, um guia com técnicas de gerenciamento. Especialistas em gestão e institutos independentes recomendam o uso do CobiT como meio para otimizar os investimentos de TI, melhorando o retorno sobre o investimento (ROI) percebido, fornecendo métricas para avaliação dos resultados (KPIs, KGIs e CSFs).

CRM – Customer Relationship Management – conjunto de boas práticas de relacionamento com consumidores, prevendo o aumento de satisfação e retenção de clientes.

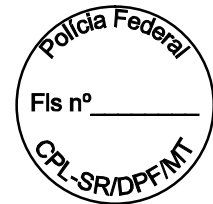
Eventos: são descritos como ações que deverão ser tomadas e realizadas pela CONTRATADA para resolução de um problema, requisição de serviços e apoio a usuários TI.

CGTI – Coordenação Geral de Tecnologia da Informação – Órgão Central do DPF responsável pela área de Tecnologia da Informação.

Help Desk: termo inglês que designa o serviço de apoio à usuários para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, telefonia e tecnologias de informação. Este apoio pode ser tanto dentro de uma empresa (profissionais que cuidam da manutenção de equipamentos e instalações dentro da empresa), quanto externamente (prestação de serviços a usuários).

HMM – Hora de Maior Movimento, significa os momentos de pico de uso de um determinado sistema ou solução de TI.

Informação Sigilosa – Toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, metodologia, projetos, especificações, relatórios, compilações, código fonte e código objeto de programas de computador na íntegra ou em partes, artefatos diversos, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos



financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do DPF ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não da prestação dos serviços objetos do Termo de Referência a que, diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução dos serviços previstos no Termo de Referência.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é uma biblioteca de boas práticas nos serviços de tecnologia da informação (TI), desenvolvida no final dos anos 80 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente sob custódia da OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra. A ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI). A ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

Níveis de serviços: São critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo DPF com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços a serem contratados. Para mensurar esses fatores são utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos respectivos serviços.

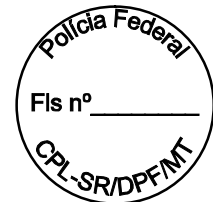
NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – Estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de tele atendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação. Núcleo responsável pela execução das atividades relacionadas à implementação, ao funcionamento e à manutenção dos sistemas de telecomunicações e informática no âmbito da circunscrição da Superintendência Regional do DPF.

OTRS – sigla inglesa para *Open-source Ticket Request System* – É um software open-source para gestão de Service Desk, utilizado por milhares de organizações, em todo o mundo, permitindo transparência e colaboração entre as equipes de suporte e usuários. Na versão OTRS ISTM, com base nas melhores práticas de ITIL, fornece ferramentas de gerenciamento para solicitações e gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e gerenciamento de versão.

Service Desk - Com a evolução do Help Desk, surgiu o *Service Desk*. O *Service Desk* possui uma abrangência e qualidade maior. O objetivo do *Service Desk* é prover aos usuários de TI um Ponto Único de Contato (PUC) ou Single Point of Contact (SPOC), vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI. A missão principal do *Service Desk* é o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI. Para um provimento de serviços de *Service Desk* com qualidade, este *Service Desk* poderá utilizar as melhores práticas ITIL ou outras metodologias atualmente utilizadas. Ferramentas de Gestão de Serviços de TI bem estruturadas, também são vitais para o provimento de um bom serviço. Para que sejam alcançadas todas as expectativas do cliente, interno ou externo, deve-se estabelecer Acordos de Nível de Serviço (ANS). O ANS é que definirá em quanto tempo e de que forma o serviço será prestado.

SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk) – Sistema utilizado para o gerenciamento da Central de Serviços e para o registro e acompanhamento dos chamados efetuados pelos



usuários, o qual atribui, a cada incidente ou solicitação, um identificador (chamado ticket) e é usado para armazenar todo o histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação. Essa ferramenta é usada para a contabilização dos serviços com vista à gerência dos ANS, e é responsabilidade da CONTRATADA manter seus registros atualizados em tempo real. O SGSD equivale ao Sistema de Controle de Ordens de Serviço e o ticket, a sua numeração.

SMS (Short Message Service) – tecnologia de envio de pequenas mensagens de texto por meio de aparelhos celulares.

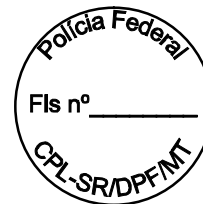
Tecnologia CTI – Computer Telephony Integration, é uma tecnologia que permite a interação de entre um computador e um telefone. Uma CTI pode incluir a integração com sistemas de email, páginas web, fax, entre outros.

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação - sigla para designar a informática e sua potencialização com os recursos de comunicação. São considerados equipamentos de TIC: micro-computadores, monitores, scanners, estabilizadores, no-breaks, impressoras, projetores, webcams e demais acessórios.

UDPFS - A Unidade do Departamento de Polícia Federal de Serviços – UDPFS é a unidade básica adotada para mensuração de serviços na área de suporte à infraestrutura de TI, representando a prestação de serviços de um profissional no período de uma hora (1 homem-hora). A UDPFS destina-se à mensuração dos serviços, e não se vincula ao número de técnicos alocados nele, vez que um profissional pode executar diversas tarefas em paralelo.

URA – Unidade de Resposta Audível, trate-se de um aparelho utilizado por empresas de call center para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico. De uma forma geral, uma URA é um microcomputador convencional, ao qual se agrega um hardware específico para realizar as tarefas de telefonia (tais como atender, discar, desligar, reconhecer dígitos, falar, etc), e um software que controle este hardware de forma a atender a objetivos específicos.

VNC – Virtual Network Computing (ou somente VNC) é um protocolo desenhado para possibilitar interfaces gráficas remotas. Através deste protocolo um usuário pode conectar-se a um computador remotamente, e utilizar as suas funcionalidades visuais como se estivesse sentado em frente do computador.



ANEXO I – K – PARQUE DE EQUIPAMENTOS DO DPF  
EQUIPAMENTOS EM GARANTIA

ANEXO I – K – PARQUE DE EQUIPAMENTOS DO DPF  
EQUIPAMENTOS SEM GARANTIA

