

I – Definições Básicas

1.1. Este anexo trata dos serviços de Plantão Técnico, Assessoria Técnica e Atendimento aos Usuários dos sistemas nos 1º e 2º níveis.

1.1.1. Plantão Técnico: Serviço que objetiva a manutenção de uma equipe da CONTRATADA para dar suporte considerado extraordinário aos serviços mantidos, garantindo a gestão de sustentabilidade, com atendimento dentro e fora dos horários estabelecidos no serviço de manutenção de ambientes. Será demandado a critério da UNIDADE da CONTRATANTE.

1.1.2. Assessoria Técnica: Serviço que objetiva a entrega de um documento de caráter técnico elaborado pela CONTRATADA a pedido da UNIDADE da CONTRATANTE com o objetivo de apoiar projetos ou decisões estratégicas. Não se confunde com o atendimento pela equipe de negócio que não acarreta custos para o MP.

1.1.3. Atendimento aos Usuários dos Sistemas: Serviço prestado pela Central de Serviços do Serpro, através de telefone DDG (0800) ou por meio eletrônico (*e-mail* e formulário *web*), baseado em *scripts* (1º nível) ou no encaminhamento do acionamento ao 2º nível de atendimento que poderá ser prestado pela equipe da CONTRATADA conforme a complexidade e o fluxo determinado. O Serviço de Atendimento aos Usuários dos Sistemas tem por objetivo solucionar dúvidas e reclamações relacionadas ao uso dos sistemas mantidos pela CONTRATADA. O atendimento é baseado em uma estrutura composta de pessoas, tecnologia, processos e domínio de conhecimento dos sistemas mantidos pela CONTRATADA.

1.2. Os serviços serão prestados pela CONTRATADA de forma estruturada, disponibilizando infraestrutura tecnológica e operacional e técnicos de suporte, de acordo com os níveis de serviço acordados.

II – Características de Execução dos Serviços

2.1. **Plantão Técnico:** Serviço a ser executado sempre a partir de uma demanda aberta pela CONTRATADA, com planejamento antecipado. Em casos não previstos é necessária a antecedência mínima de 72h. Para a comprovação do serviço a CONTRATADA deverá apresentar o artefato listado abaixo:

Artefato

Relatório com as atividades executadas, número e horas alocadas dos profissionais envolvidos no atendimento da demanda de Plantão Técnico.

2.2. Assessoria Técnica: O serviço contempla as atividades de consultoria, apoio ou orientação para a realização de atividades como: elaboração de projetos, pareceres ou especificações técnicas (hardware, software, computação pessoal, rede, etc.); definição de modelos tecnológicos; orientação técnica em aplicativos e/ou em



Handwritten initials

Handwritten signature

assuntos técnicos relativos aos aplicativos sob responsabilidade da CONTRATADA.

Artefatos para execução e ateste

Execução: Orçamento Técnico com estimativas de tempo e preço das atividades;

Ateste: Relatório com produtos gerados e quantidade de horas alocadas no atendimento da demanda.

2.3. Atendimento aos Usuários dos Sistemas em 1º Nível: A CONTRATADA operará com uma organização de Central de Atendimento, sustentada em *scripts* que correspondam ao roteiro de solução dos problemas básicos, passíveis de atendimento em 1º nível pela equipe de atendentes, cabendo destacar que a atualização dos *scripts* ocorrerá sempre que identificada necessidade pela CONTRATADA ou CONTRATANTE.

2.3.1. Haverá sempre um atendimento de 1º nível que estará preparado para solucionar as demandas básicas relacionadas nos *scripts*.

2.3.2. Caso a resposta necessária não esteja prevista nos *scripts* e/ou não haja condição de resposta no 1º nível, a Central de Serviços SERPRO - CSS encaminhará o acionamento do usuário para o 2º nível de atendimento, quando contratado.

2.3.3. O atendimento de 1º nível deverá ser efetuado pela CONTRATADA por meio de sua CSS.

2.3.4. A CONTRATADA disponibilizará o atendimento pela CSS, com acionamento por telefone, site Web e correio eletrônico.

2.3.5. Para atendimento no 1º nível, a CONTRATADA deverá catalogar os questionamentos mais frequentes com o objetivo de criar e atualizar os *scripts* para respostas imediatas às demandas dos usuários.

2.3.6. Os *scripts* deverão ser atualizados semestralmente, objetivando reduzir a quantidade de repasses de questionamentos do 1º para o 2º nível. Caso existam erros ou desvios em *scripts*, estes serão corrigidos antes desse prazo, quando identificados pela CONTRATADA ou notificados pela CONTRATANTE.

2.4. Atendimento aos Usuários dos Sistemas em 2º Nível: O atendimento de 2º nível será realizado por Comunidades de Atendimento da CONTRATADA, para os sistemas com indicação de Atendimento de 2º Nível – Comunidade – no Anexo B.

2.4.1 Os atendimentos não solucionados no 1º nível pela CSS são repassados ao 2º nível de atendimento da CONTRATADA, por meio da Comunidade de Atendimento para os sistemas relacionados no Anexo B, que trabalhará com informações disponibilizadas a partir de bancos de soluções, perguntas e respostas mais frequentes (FAQs), *scripts* de atendimento e por consulta às UNIDADES da CONTRANTE responsável.



M

[Handwritten signature]

2.4.2 O conhecimento técnico da equipe que atua nas comunidades de atendimento de 2º nível habilita os atendentes na execução de outras atividades que podem ser solicitadas pela CONTRATANTE. A capacidade de atendimento dessas demandas está sujeita à disponibilidade das equipes das comunidades. São elas:

- Elaboração/atualização de manuais do usuário (sobre o sistema);
- Elaboração/atualização de FAQ (Perguntas frequentes);
- Elaboração/atualização de conteúdo para desenvolvimento de tutoriais básicos (sobre o serviço/sistema) para os usuários;
- Suporte operacional ao processo de capacitação de usuários;
- Suporte na implantação de novos sistemas ou novas funcionalidades.

2.5. Para a execução do serviço de Atendimento aos Usuários dos Sistemas, a CONTRATADA deverá apresentar os artefatos listados abaixo.

Artefatos
Scripts para o atendimento em 1º nível; Fluxo de atendimento para o encaminhamento dos atendimentos de 2º nível.

III – Níveis de Serviço

3.1. Para o serviço de plantão técnico:

3.1.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos acordados com as UNIDADES da CONTRATANTE na demanda do serviço.

3.1.2. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento dos serviços no decorrer da realização deste atendimento.

3.2. Para o serviço de assessoria técnica:

3.2.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos acordados com as UNIDADES da CONTRATANTE na demanda do serviço.

3.3. Para o serviço de atendimento aos usuários dos sistemas:

3.3.1. A CONTRATADA manterá o atendimento para o 1º nível, no regime de 24 x 7, sem interrupções, com disponibilidade de 98% ao mês.

3.3.2. A CONTRATADA manterá o atendimento para o 2º nível, nos dias úteis, das 08:00h às 18:00h, sem interrupções;

3.3.3. A CONTRATADA deverá atualizar semestralmente os *scripts*, submetendo-os a homologação da UNIDADE da CONTRATANTE gestora do sistema.

3.3.4. A CONTRATADA deverá garantir um tempo médio de espera na fila de atendimento e no máximo 1 minuto.

3.3.5. Para o Atendimento de 2º nível executado pela CONTRATADA, o tempo médio para conclusividade será de 3 horas.

3.3.6. A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Atendimentos aos Usuários de Sistemas, contendo a disponibilidade de atendimento no 1º nível e quantitativos de atendimento em cada nível.

3.3.7. Para os atendimentos realizados por meio eletrônico (e-mail e formulário web), a CONTRATADA possui o prazo de até 2 horas para iniciar a tratativa do mesmo, tempo este utilizado para o recebimento das informações, entendimento da demanda, identificação do usuário e transporte das



R M

[Handwritten signature]

informações para a ferramenta de registro de atendimentos.

3.3.8. Quando de evento de entrada em produção de novos sistemas, novos módulos de sistemas ou mudança de características dos sistemas, a CONTRATADA realizará os atendimentos aos usuários dos sistemas, em período considerado de adaptação, com duração de 90 dias a partir da data de entrada em produção. Durante este período serão avaliados os volumes de atendimentos, duração dos atendimentos, *scripts* e conclusividade. A CONTRATADA não incorrerá em descontos por extrapolar a tolerância definida nos indicadores para ateste do cumprimento dos níveis de serviço caso o volume de atendimentos ultrapasse em 20% a média histórica dos atendimentos daquele sistema. No caso de novos sistemas ou sistemas absorvidos pela CONTRATADA, como não há média histórica, a CONTRATADA também não incorrerá em descontos durante o período de adaptação.

3.4. Os indicadores para ateste do cumprimento dos níveis de serviço seguem a tabela descrita abaixo:

Indicadores de Serviço de Consultoria Técnica						
Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição	Tolerância	Desconto
IAFP	Produtos de Assessorias Técnicas entregues no Prazo	Número de demandas de assessoria técnica com produtos entregues no prazo	$\text{IAFP} = \left[\frac{\text{QFP}}{\text{QTD}} \right] \times 100\%$ <p>onde: QFP = Quantidade de Assessorias Técnicas com produtos entregues no prazo no mês QTD = Quantidade total de Assessorias Técnicas com entregas prevista no mês</p>	Homologação do Produto no Prazo	Até 20% (dez por cento) das Assessorias Técnicas entregues no mês fora do prazo.	De 1 até 10 dias de atraso, desconto de 0,25 % no valor da demanda. De 11 até 20 dias de atraso, desconto de 0,5 % no valor da demanda. Acima de 21 dias de atraso, desconto de 1% no valor da demanda. Observação: os descontos acima incidem apenas sobre as demandas que ultrapassarem o limite de tolerância



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

Indicadores de Serviço de Consultoria Técnica

Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição	Tolerância	Desconto
IDCS	Disponibilidade da Central de Serviços do SERPRO	Indicador que mede a disponibilidade e dos meios de atendimento da Central de Serviços do SERPRO – CSS.	$IDCS = [(0,48 \times DME) + (0,52 \times DMT)] \times 100\%$ <p>onde: DME = Disponibilidade dos Meios Eletrônicos DMT = Disponibilidade dos Meios Telefônicos</p> <p>Obs: A disponibilidade de cada meio de atendimento (telefônico e eletrônico) é calculado da seguinte forma: Relação entre (soma dos tempos de indisponibilidade relatados nos incidentes) e (soma dos tempos que os meios deveriam estar disponíveis).</p>	Relatório de Disponibilidade da CSS	Até 2% (um por cento) de indisponibilidade da CSS no mês.	De 2,1 a 5% de indisponibilidade da CSS, desconto de 0,5% no valor do serviço. De 5,1% a 10% de indisponibilidade da CSS, desconto de 0,75% no valor do serviço. Acima de 10,1% de indisponibilidade da CSS, desconto de 1% no valor do serviço.
ISUA	Satisfação do Usuário com o Atendimento Prestado pelo SERPRO	Indicador que afere a Satisfação do Usuário com o atendimento prestado pelo SERPRO em 1º e 2º nível.	$ISUA = (QAOE/QTD) \times 100\%$ <p>onde: QAOE = Quantidade de avaliações dos atendimentos realizados em 1º e 2º nível com os conceitos "Ótimo" e "Excelente". QTD = Quantidade total de avaliações dos atendimentos realizados em 1º e 2º nível.</p> <p>OBS: O indicador leva em consideração as respostas atribuídas pelos usuários no processo de Controle de Qualidade (CQ).</p>	Relatório de Atendimento aos Usuários de Sistemas	Até 20% do Controle de Qualidade (CQ) dos atendimentos realizados no mês com conceitos diferentes de "Ótimo" e "Excelente"	De 20,1 a 30% desconto de 0,5% De 30,1 a 40% desconto de 0,75% no valor do serviço. Acima de 40,1% desconto de 1% no valor do serviço.



ISN1	Atendimentos Concluídos em 2º nível da Comunidade SEGEP	Tempo médio dos atendimentos concluídos em 2º nível da comunidade SEGEP.	<p>IASN = TASN / QASN</p> <p>onde: TASN = Tempo dos atendimentos concluídos em segundo nível da comunidade SEGEP QTD = Quantidade total de atendimentos concluídos em segundo nível da comunidade SEGEP</p>	Relatório de Atendimentos aos Usuários de Sistemas	Tempo médio de até 3 horas para conclusão dos atendimentos prestados em 2º nível da comunidade de SEGEP.	<p>Entre 3 horas e 1min e 4 horas, desconto de 0,5%. Somente será aplicado quando ocorrer por três meses consecutivos.</p> <p>Entre 4 horas e 1min e 5 horas corridas, desconto de 0,5%.</p> <p>Entre 5 horas e 1min e 6 horas corridas, desconto de 0,75%.</p> <p>Acima de 6 horas e 1min, desconto de 1%</p>
ISN2	Atendimentos Concluídos em 2º nível da Comunidade SIASG	Tempo médio dos atendimentos concluídos em 2º nível da comunidade SIASG.	<p>IASN = TASN / QASN</p> <p>onde: TASN = Tempo dos atendimentos concluídos em segundo nível da comunidade SIASG QTD = Quantidade total de atendimentos concluídos em segundo nível da comunidade SIASG</p>	Relatório de Atendimentos aos Usuários de Sistemas	Tempo médio de até 3 horas para conclusão dos atendimentos prestados em 2º nível da comunidade de SIASG.	<p>Entre 3 horas e 1min e 4 horas, desconto de 0,5%. Somente será aplicado quando ocorrer por três meses consecutivos.</p> <p>Entre 4 horas e 1min e 5 horas corridas, desconto de 0,5%.</p> <p>Entre 5 horas e 1min e 6 horas corridas, desconto de 0,75%.</p> <p>Acima de 6 horas e 1min, desconto de 1%</p>
ISN3	Atendimentos Concluídos em 2º nível da Comunidade Compras Net	Tempo médio dos atendimentos concluídos em 2º nível da comunidade ComprasNet.	<p>IASN = TASN / QASN</p> <p>onde: TASN = Tempo dos atendimentos concluídos em segundo nível da comunidade ComprasNet QTD = Quantidade total de atendimentos concluídos em segundo nível da comunidade ComprasNet</p>	Relatório de Atendimentos aos Usuários de Sistemas	Tempo médio de até 3 horas para conclusão dos atendimentos prestados em 2º nível da comunidade de Compras Net.	<p>Entre 3 horas e 1min e 4 horas, desconto de 0,5%. Somente será aplicado quando ocorrer por três meses consecutivos.</p> <p>Entre 4 horas e 1min e 5 horas corridas, desconto de 0,5%.</p> <p>Entre 5 horas e 1min e 6 horas corridas, desconto de 0,75%.</p> <p>Acima de 6 horas e 1min, desconto de 1%</p>



Handwritten signature/initials.

Handwritten signature/initials.

Handwritten signature/initials.

ISN4	Atendimentos Concluídos em 2º nível da Comunidade SCDP	Tempo médio dos atendimentos concluídos em 2º nível da comunidade SCDP.	<p>IASN = TASN / QASN</p> <p>onde:</p> <p>TASN = Tempo dos atendimentos concluídos em segundo nível da comunidade SCDP</p> <p>QTD = Quantidade total de atendimentos concluídos em segundo nível da comunidade SCDP</p>	Relatório de Atendimentos aos Usuários de Sistemas	Tempo médio de até 3 horas para conclusão dos atendimentos prestados em 2º nível da comunidade de SCDP.	<p>Entre 3 horas e 1min e 4 horas, desconto de 0,5%. Somente será aplicado quando ocorrer por três meses consecutivos.</p> <p>Entre 4 horas e 1min e 5 horas corridas, desconto de 0,5%.</p> <p>Entre 5 horas e 1min e 6 horas corridas, desconto de 0,75%.</p> <p>Acima de 6 horas e 1min, desconto de 1%</p>
------	--	---	--	--	---	--

3.5. Entregáveis para ateste de execução do serviço:

3.5.1 Relatório de Ateste com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor, conforme modelo do Anexo K.



EM BRANCO