

ANEXO VIII

TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. FINALIDADE

O objetivo deste Anexo é estabelecer as fases, atividades e prazos do período de transição dos serviços.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

2.1.1. No dia seguinte após a assinatura do Contrato tem início o período de transição, que deverá ocorrer em até **150 (cento e cinquenta)** dias corridos, a partir da assinatura do Contrato, durante o qual o CONTRATADO deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários para a operação plena dos serviços, visando assegurar o alcance das metas estabelecidas no Contrato.

2.1.2. As fases, atividades e prazos do período de transição, estão relacionados com a preparação do CONTRATADO para a prestação dos serviços objeto da contratação e possuem as definições abaixo:

2.1.2.1. **Fase Inicial:** nesta fase o CONTRATADO terá **até 30 (trinta)** dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato, para realizar as seguintes entregas:

2.1.2.1.1. **Reunião de Alinhamento** das expectativas contratuais, que será a primeira atividade envolvendo o CONTRATANTE e o CONTRATADO. Ocorrerá em até **10 (dez) dias corridos** após a assinatura do Contrato com o objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes;

I. A reunião será realizada presencialmente nas instalações do CONTRATANTE e deverá contar com a participação de representantes do CONTRATADO, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do Contrato, a ser designado pelo CONTRATANTE;

2.1.2.1.2. **Entrega do Planejamento de Implantação da CENTRAL** (Service Desk) em até **10 (dez) dias corridos**, após a Reunião de Alinhamento, para aprovação do CONTRATANTE, contemplando pelo menos:

I Escopo contemplando todas as entregas e principais marcos para o início da operação da CENTRAL;

II Cronograma de atividades detalhando as fases necessárias à implantação da CENTRAL (Service Desk), contendo, pelo menos, informações sobre o local da prestação do serviço, a documentação do local, a contratação dos colaboradores e os serviços que serão executados nas dependências do CONTRATANTE.

- 2.1.2.1.3. **Entrega dos Planos da CENTRAL (Service Desk)** em até **10 (dez) dias corridos**, após a Entrega do Planejamento de Implantação da CENTRAL, para aprovação do CONTRATANTE, contemplando pelo menos:
 - I Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI);
 - II Plano de Comunicação e Divulgação;
- 2.1.2.1.4. Apresentar, no mínimo, o **Gerente do Service Desk**, 2 (dois) **Coordenadores do Service Desk** (Atendimento N2 - Suporte Técnico/TI e Suporte Técnico/Negócio), 2 (dois) **Supervisores do Service Desk** (Atendimento N2 - Suporte Técnico/TI e Suporte Técnico/Negócio) e 2 (dois) **Analistas de 2º Nível - Sênior** (Suporte Técnico Especializado ou Field Service) para que participem desta e das demais fases da transição.
- 2.1.2.1.5. Disponibilizar, até o final desta fase, o seu ambiente, onde será realizada a prestação dos serviços, para vistoria por parte do CONTRATANTE, conforme descrito no Edital e seus Anexos.
- 2.1.2.1.6. Não haverá remuneração para o CONTRATADO durante esta fase.
- 2.1.2.2. **Fase de Planejamento:** nesta fase, o CONTRATADO terá **até 90 (noventa) dias corridos**, contados a partir do fim da Fase Inicial (Item 2.1.2.1), para realizar as etapas listadas a seguir:
 - 2.1.2.2.1. Ter concluída a instalação de todo o seu ambiente e recursos tecnológicos sob responsabilidade de provimento desta (microcomputadores, mobiliários e bancadas adequados, impressoras, condicionadores de ar, softwares e aplicativos, links, internet, dentre outros) no ambiente destinado à execução dos serviços, obedecendo aos requisitos e parâmetros definidos no **Anexo V (Especificações da Solução Tecnológica da Central)**;
 - 2.1.2.2.2. Apresentar o modelo de funcionamento da CENTRAL (Service Desk) e do processo de atendimento das demandas, em conformidade com o modelo do CONTRATANTE, abrangendo todos os processos e ambientes, contendo de forma detalhada o gerenciamento e os fluxos de informação, a transição de atividades, iniciando-se no recebimento das demandas/contatos e/ou na detecção pela monitoração até a finalização dos atendimentos;
 - 2.1.2.2.3. Apresentar o Plano de Absorção do *backlog* de demandas;
 - 2.1.2.2.4. Apresentar o Plano de Contingência;

- 2.1.2.2.5. Apresentar as instruções de trabalho e scripts necessários à operação da CENTRAL (Service Desk), contemplando os processos de atendimento/suporte técnico de demandas, gerenciamento de incidentes e requisições e do conhecimento, devendo a documentação ser submetida à aprovação do CONTRATANTE;
 - 2.1.2.2.6. Ter concluída a instalação dos links de comunicação conforme descrito no **Anexo V (Especificações da Solução Tecnológica da Central)**.
 - 2.1.2.2.7. O CONTRATADO deverá evidenciar ao CONTRATANTE a aderência do seu ambiente às normas e regulações vigentes para a prestação dos serviços (Alvarás, certificados, dentre outros), objeto do Contrato.
 - 2.1.2.2.8. Contratar e entregar a documentação de, pelo menos, 90% (noventa por cento) do total previsto de profissionais, distribuídos proporcionalmente entre todas as especialidades.
 - 2.1.2.2.9. Realizar treinamento para a equipe do CONTRATADO sobre o ambiente de TI do CONTRATANTE, ferramentas de acompanhamento e gestão das demandas e os demais itens relacionados ao atendimento dos serviços contratados;
 - 2.1.2.2.10. Providenciar o cadastramento dos profissionais nos sistemas necessários à prestação do serviço;
 - 2.1.2.2.11. Durante esse período, o CONTRATANTE disponibilizará o ambiente físico que é de sua responsabilidade, no CAPGV, em consonância com o Planejamento de Implantação da CENTRAL (Service Desk) previamente aprovado.
 - 2.1.2.2.12. Apresentar, quinzenalmente, de forma estruturada, a evolução das entregas desta fase (relatórios, fotos, outras evidências)
 - 2.1.2.2.13. Haverá remuneração para o CONTRATADO ao término desta fase, correspondente à 3,5% (três vírgula cinco por cento) do valor mensal.
- 2.1.2.3. **Fase de Adaptação:** o CONTRATADO terá até **30 (trinta)** dias corridos, contados a partir do fim da **Fase de Planejamento** (Item 2.1.2.2), para iniciar a operação de forma assistida, a fim de realizar ajustes que assegurem o cumprimento dos níveis de serviço contratados. Para esta fase o CONTRATADO deverá gerar as seguintes entregas:
- I. Início do atendimento das demandas nos ambientes, conforme descrito no **Anexo V (Especificações da Solução Tecnológica da Central)**;
 - II. Alocação de TODOS os profissionais treinados, capacitados e em número suficiente para suprimento das especialidades com a respectiva documentação;

III. Cumprimento de todos os demais itens previstos nas fases anteriores.

2.1.2.3.1. Nessa fase e no decorrer da operação da CENTRAL (Service Desk) o CONTRATADO deverá promover treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante esse período, com ênfase nos aplicativos disponibilizados pelo CONTRATANTE e nos procedimentos e instruções de trabalho da CENTRAL (Service Desk).

2.1.2.3.2. O CONTRATADO deverá, juntamente com a equipe do CONTRATANTE, elaborar/ajustar o Catálogo de Serviços de TI, para a categorização, classificação e priorização das demandas, se for o caso.

2.1.2.3.3. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período da Fase de Adaptação.

2.1.2.3.4. Por esta fase ser considerada um período de estabilização, o CONTRATADO terá que atingir, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos níveis de serviços mínimos exigidos.

2.1.2.3.5. Haverá remuneração para o CONTRATADO ao término desta fase, correspondente à 90% (noventa por cento) do valor mensal.

2.1.2.4. **Fase de Operação da CENTRAL (Service Desk):** Esta fase se refere ao período compreendido entre o fim da **Fase de Adaptação** (Item 2.1.2.3) e o **Encerramento do Contrato** (final da vigência). É a fase onde o CONTRATADO deverá estar operando de forma plena:

2.1.2.4.1. Compreende a realização de todos os serviços previstos, nos moldes definidos no Contrato, durante toda sua vigência.

2.1.2.4.2. Nesta fase, os níveis mínimos de serviços serão implementados gradualmente, de modo a permitir ao CONTRATADO a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término do terceiro mês, o desempenho requerido. Sua flexibilização será restrita aos limites destacados abaixo:

a. **1º (primeiro) mês de execução da Fase de Operação:** atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos níveis de serviços mínimos exigidos;

b. **2º (segundo) mês de execução da Fase de Operação:** o CONTRATADO deverá atingir 100% (cem por cento) dos níveis mínimos dos serviços exigidos;

2.1.2.4.3. No período de operação da CENTRAL (Service Desk), o CONTRATADO deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando

sujeita a todas as penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.

2.1.2.4.4. A remuneração desta fase corresponde ao valor mensal contratado.

2.1.2.5. **Fase de Encerramento dos Serviços:** Esta é a fase de encerramento dos serviços e deve ser concluída em, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do Contrato. Refere-se ao processo de finalização pelo CONTRATADO da prestação dos serviços contratados, devendo este elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos, competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, para o CONTRATANTE e o novo CONTRATADO, devendo contemplar no mínimo:

2.1.2.5.1. Plano de Encerramento dos Serviços, detalhando o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

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

2.1.2.5.2. Todos os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pelo CONTRATADO durante a execução do Contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que foram disponibilizados ou, na impossibilidade, o CONTRATADO fará a reposição destes recursos sem quaisquer ônus adicionais ao CONTRATANTE.

2.1.3. Tabela - Resumo das Fases:

FASES	PRAZOS	OBJETIVOS PRINCIPAIS
INICIAL	Até 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do Contrato.	Realizar Reunião de Alinhamento com geração de ata com prazos e responsabilidades, apresentar o Planejamento da Implantação e seu ambiente onde serão executados os serviços da CENTRAL.
PLANEJAMENTO	Até 90 (noventa) dias corridos contados do término da Fase Inicial.	Disponibilizar todos os recursos necessários ao início da operação da CENTRAL e, pelo menos, 90% da equipe do Contratado.
ADAPTAÇÃO	Até 30 (trinta) dias corridos contados do término da Fase de Planejamento.	Operar os serviços de forma assistida, promovendo os ajustes necessários visando absorver e estabilizar os processos. Toda a equipe contratada e alocada aos serviços. Haverá treinamento extensivo aos profissionais.
OPERAÇÃO	A partir da conclusão da Fase de Adaptação até o final da vigência do Contrato.	Executar os serviços de acordo com os níveis mínimos de serviços contratados.
ENCERRAMENTO	No mínimo em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao final da vigência do Contrato.	Apresentar o Plano de Encerramento e realizar a transição segura dos serviços junto ao novo CONTRATADO.