

ANEXO II

1. Serviços de Operação Assistida e Qualidade Técnica da Solução

O objetivo deste item é prover os serviços de apoio necessário para a administração e suporte técnico da solução.

Estes serviços serão utilizados para apoio a administração e suporte técnico da solução, englobando atividades básicas de configuração e uso da solução.

A CONTRATADA deverá implementar fluxo de trabalho para o registro e abertura de chamados, dentro da própria solução, para atendimento dos serviços dentro deste item. Os requisitos para tal fluxo deverão ser levantados em conjunto entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

Estão dentro do escopo deste serviço as atividades básicas de administração da solução, incluindo a abertura e acompanhamento de chamados para o fabricante da solução, monitoramento do desempenho, atendimento de solicitações de serviço e resolução de incidentes e erros na solução.

A CONTRATADA deve disponibilizar canal de atendimento telefônico, sem custo adicional ao CONTRATANTE com atendimento 24 horas por dia 7 dias por semana.

a. Catálogo de Serviço:

É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deste item, sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnico, com todas as atividades que estão previstas neste item, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

Todas as atividades deste serviço deverão ser catalogadas e inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC do CONTRATANTE e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

As atividades descritas neste item não são exaustivas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto e finalidade deste item de prestação de serviços.

Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos, não deve ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado.

A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do CONTRATANTE e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços.

A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de serviço.

A tabela a seguir relaciona as atividades iniciais deste serviço e caracterizam o catálogo de serviços inicial da prestação os serviços deste item:

Item	Tipo	Descrição	Regime de atendimento	Prazo de Atendimento
1	Solicitação de Serviço	Criar, configurar e desativar perfil de usuário.	8x5	1h
2		Configurar, administrar e desativar grupos de solução.	8x5	3h
3		Configurar acesso de usuários em funcionalidades da solução.	8x5	2h
4		Apoio aos usuários ou sanar dúvidas de uso da solução.	8x5	2h
5		Levantamento de utilização das licenças da solução.	8x5	1h
6		Disponibilizar dados de fundação.	8x5	3h
7		Solicitar suporte ao Fabricante da ferramenta.	8x5	2h
		Instalar, configurar, remover e monitorar transações	8x5	3h
8		Instalar, configurar e remover host do monitoramento	8x5	2h
9		Configurar e monitorar thresholds	8x5	4h
10		Criar e configurar árvore de serviços	8x5	12h
11		Planejar, monitorar, acompanhar e otimizar o desempenho e disponibilidade da ferramenta.	8x5	8h
12		Fornecimento de informações de administração e logs da solução.	8x5	24h
13		Criar, alterar e excluir relatórios/Dashboards	8x5	8h
14		Configurar regras e módulos de conhecimento	8x5	6h
15	Configurar regras de blackout	24x7	2h	
16	Incidente	Indisponibilidade ou degradação da solução.	24x7	1h
17		Resolver falhas ou erros nativos da solução.	8x5	24h
18		Corrigir erro em funcionalidade, formulário, relatório, <i>dashboards</i> ou fluxo de trabalho implementado na solução, que já esteja fora do período de operação assistida ou garantia.	8x5	48h

b. Quantitativo de horas

Além do licenciamento de uso propriamente dito, entendemos necessária a contratação de serviços técnicos agregados para customização e automação dos fluxos de trabalho, bem como administração e suporte técnico da solução. Isso por se tratar de uma nova solução tecnológica, com componentes e estruturas distintas daquela atualmente utilizadas, é necessário que os administradores/usuários da equipe sejam inicialmente capacitados na solução, para além de aprender a trabalhar com a solução, possam desenvolver seus fluxos de trabalho e de processos – o que justifica a contratação e utilização inicial dos serviços agregados acima listados. Assim, estimamos as horas para dois profissionais em tempo integral (Usando como base o cálculo 8 horas/dia x 22 dias úteis = 176 horas/mês para cada profissional), acrescentamos um valor de 30% para qualquer necessidade extra, dessa forma, temos a estimativa abaixo:

Estimativa do volume de bens e/ou serviços – Estimativa de horas de serviços técnicos especializados					
Id	Item	Descrição	Unidade	Demanda inicial	Observação
1	Serviços técnicos especializados	Serviços agregados de criação, customização e automação de fluxos de trabalho, administração e suporte técnico.	HST	5500	2 Profissionais alocados tempo integral por 1 ano

As horas acima listadas poderão ser usadas através do banco de horas

c. Obrigações do Fabricante:

Os serviços listados abaixo deverão ser executados OBRIGATORIAMENTE pelo fabricante da solução ganhadora, não devendo estes gerar nenhum ônus ao CONTRATANTE.

d. Serviços OBRIGATÓRIOS de qualidade e suporte premium do fabricante:

Os serviços elencados neste item, deverão ter seu início nos primeiros 90 dias da vigência do contrato:

e. Arquitetura de Valor:

O fabricante deverá entregar uma documentação das necessidades de negócio associadas à contratação dos serviços.

f. Plano de qualidade:

O fabricante deverá entregar um plano com as atividades, competências e metas do plano de sucesso da CONTRATADA.

g. Ponto focal do fabricante:

O fabricante disponibilizará um gerente para apoiar a governança da plataforma. Esse profissional conduzirá reuniões mensais com a CONTRATADA para identificar os riscos do projeto, definir planos de migração e acompanhamento das atividades programadas. Uma vez a cada 3 meses será realizada uma reunião de revisão do cronograma e objetivos estabelecidos durante os primeiros 90 dias da vigência contratual.

Suporte premium com priorização de chamados, nas seguintes categorias e tempos de respostas:

Prioridade	Tempo de resposta	Nível de esforço
P1	30 minutos	Continuamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana
P2	2 horas	Quando apropriado, 24 horas por dia, 7 dias por semana
P3	1 dia útil	Quando apropriado, segunda à sexta das 7 AM até 7 PM do horário local
P4	2 dias úteis	Quando apropriado, segunda à sexta das 7 AM até 7 PM do horário local

h. Serviços sob demanda:

A CONTRATANTE poderá escolher, por livre demanda quais os serviços deverão ser executados, de acordo com sua necessidade.

i. Treinamentos fundamentais:

O fabricante deverá liberar os treinamentos Fundamentais oficiais, disponíveis online, de forma ilimitada de todos os módulos adquiridos. Esses treinamentos fornecem a base de conhecimento sobre as principais funcionalidades da plataforma, a nível de aplicações, banco de dados, tela de usuário e introdução às capacidades avançadas. Além disso, o treinamento deve conter exercícios que exemplifiquem as cenários reais de um ambiente corporativo.

ii. Serviço de avaliação da saúde da Plataforma:

A saúde da instância da plataforma deverá ser avaliada por um expert do fabricante para revisões detalhadas e recomendações de melhores

práticas com o objetivo de avaliar os pontos de melhorias, melhores práticas e redução de riscos.

iii. Ajuste de Segurança:

Ter uma visão das melhores práticas e posicionamentos de segurança.

Orientações prescritivas sobre configurações de segurança recomendadas, como implementá-las e o impacto de fazê-lo. Nivelamento do conhecimento de segurança, redução de riscos de segurança e melhoria da pontuação de segurança.

iv. Ajuste de CMDB:

Ter uma visão das melhores práticas de configuração e ajustes do CMDB.

Entendimento do impacto das mudanças recomendadas de limpeza de dados e configuração do CMDB. Nivelamento dos conhecimentos no CMDB, melhora da eficácia da base de dados e melhora da pontuação de avaliação do CMDB.

v. Apoio para atualizações de versão:

Orientação prescritiva sobre planejamento e preparação de upgrades.

Ajuda a reduzir o tempo e o esforço alocado nas atualizações de versão.

vi. Acelerador de Chatbot:

Facilitar a resolução de problemas rapidamente para os funcionários e obter as informações de que precisam, quando precisam.

Auto-resolução e desvio de tickets através do Virtual Agent. Obtenção de insights dos fluxos de trabalho.

vii. Acelerador de buscas de IA:

Uma visão do que é pesquisa de IA e como ela funciona em todo o ambiente.

Orientações prescritivas sobre configurações recomendadas, como implementá-las e o impacto de fazê-lo.

Nivelamento do conhecimento de pesquisa e melhoria das taxas de sucesso de pesquisa e experiência do usuário.

viii. Acelerador de Testes automatizados:

Ter uma visão sobre os benefícios de testes automatizados e quando usá-los.

Orientação prescritiva sobre como começar usando testes QuickStart e Gerador de Teste.

Atualização de conhecimentos automatizados de teste através de recomendações sobre como executar e manter testes.

Fazer upgrades mais rápido.

Redução de riscos através de redução de customizações.

Melhor qualidade no desenvolvimento através de uma metodologia de testes integrados.

ix. **Acelerador de Low Code:**

Fornecer aos clientes uma introdução ao Desenvolvimento low code e como capacitar os usuários a desenvolver aplicativos na plataforma.