



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Justificativa Estratégica.....	4
2.2 Justificativa Técnica .....	6
2.3 Benefícios e resultados esperados .....	6
2.4 Justificativa do Serviço por Demanda .....	7
<b>3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO .....</b>	<b>7</b>
3.1 Escopo e descrição dos Serviços .....	7
3.2 Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ).....	14
3.2.1 Descrição Geral.....	14
3.2.2 Fase de Planejamento .....	15
3.2.3 Fase Piloto .....	17
3.2.4 Fase de Transição .....	18
3.2.5 Fase de Operação ( <i>On going</i> ) .....	19
3.2.6 Canais de Comunicação e de acesso aos serviços.....	19
3.2.7 Ferramentas e Tecnologia .....	21
3.2.8 Sistema da Central de Serviços .....	21
3.2.9 Ambiente e estrutura física .....	24
3.2.10 Detalhamento das Atividades .....	24
3.2.10.1 Atividades do Coordenador da Central de Serviços .....	24
3.2.10.2 Atividades dos Técnicos de Atendimento de 1º Nível da – Remoto.....	26
3.2.11 Horários de Funcionamento e Períodos Críticos de Negócio.....	27
3.2.12 Local de execução do serviço da Central de Serviços e do Atendimento de 1º Nível - Remoto .....	28
3.2.13 Recursos de Pessoal, Perfis e Qualificação Profissional .....	28
3.3 Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).....	29
3.3.1 Descrição Geral.....	29
3.3.2 Fase de Planejamento .....	30
3.3.3 Fase de Piloto .....	30
3.3.4 Fase de Transição .....	30
3.3.5 Fase de Operação ( <i>On going</i> ) .....	31
3.3.6 Canais de Comunicação e de acesso aos serviços.....	31
3.3.7 Ferramentas e Tecnologias.....	31
3.3.8 Sistema .....	31




## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

3.3.9 Ambiente e estrutura física .....	31
3.3.10 Detalhamento das Atividades .....	31
3.3.10.1 Atividades do Supervisor do Atendimento de 2º Nível .....	31
3.3.10.2 Atividades dos Técnicos de Atendimento de 2º Nível – Presencial .....	33
3.3.11 Horário de Funcionamento e Períodos Críticos de Negócio .....	34
3.3.12 Local de execução dos serviços de Atendimento de 2º Nível – Presencial .....	34
3.3.13 Recursos de Pessoal, Perfis e Qualificação Profissional .....	35
3.4 Indicadores de desempenho e Acordo de Níveis Mínimos de Serviço - ANMS .....	35
3.5 Níveis de escalonamento .....	36
3.6 Acompanhamento do Contrato .....	36
3.7 Estimativa de volume dos serviços .....	37
3.8 Ambiente tecnológico da TELEBRAS .....	38
3.8.1 Parque Computacional .....	38
3.8.2 Sistemas Operacionais .....	38
3.8.3 Ferramentas de Escritório e Produtividade Pessoal .....	39
3.8.4 Diretório da Rede .....	39
<b>4. PARTICIPAÇÃO .....</b>	<b>39</b>
<b>5. HABILITAÇÃO .....</b>	<b>40</b>
5.1.1. Relativos à Habilitação Jurídica .....	40
5.1.2. Relativos à Regularidade Fiscal .....	41
5.1.3. Relativos à Qualificação Econômica – Financeira .....	42
5.1.4. Relativo à Qualificação Técnica .....	42
<b>6. ADJUDICAÇÃO .....</b>	<b>45</b>
<b>7. FORMA DE PAGAMENTO .....</b>	<b>46</b>
<b>8. PRAZOS E LOCAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>48</b>
<b>9. GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO .....</b>	<b>49</b>
<b>10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA .....</b>	<b>50</b>
10.1. Quanto aos funcionários e o representante legal .....	50
10.2. Quanto aos encargos, multas e tributos .....	52
10.3. Quanto à segurança da informação e proteção do conhecimento sensível .....	53
10.4. Quanto aos sistemas de informação e controles de acesso físico e lógico .....	53
10.5. Quanto à propriedade intelectual e transferência do conhecimento .....	54
10.6. Quanto às obrigações gerais .....	54

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

<b>11. OBRIGAÇÕES DA TELEBRAS .....</b>	<b>56</b>
11.1. Quanto à fiscalização.....	56
11.2. Quanto às obrigações gerais .....	56
<b>12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....</b>	<b>58</b>
<b>13. DESPESAS E ESTIMATIVA DE PREÇO .....</b>	<b>59</b>
<b>14. CONDIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>60</b>
<b>15. VIGÊNCIA DO CONTRATO .....</b>	<b>61</b>
<b>16. ANEXOS.....</b>	<b>61</b>
<b>17. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO .....</b>	<b>61</b>



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

### 1. OBJETO

1.1 Contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação – TI para a implantação e operação de uma Central de Serviços de TI e para serviços de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível e Suporte Técnico Presencial de 2º Nível.

1.2 Compõem este objeto os serviços abaixo identificados:

1.2.1. Central de Serviços (*Service Desk*); e

1.2.2. Suporte Técnico Presencial de 2º Nível.

### 2. JUSTIFICATIVA

#### 2.1 Justificativa Estratégica

2.1.1 O Decreto nº 7.175/2010 instituiu o Programa Nacional de Banda Larga – PNBL, com o objetivo de fomentar e difundir o uso e o fornecimento de produtos e serviços de tecnologias de informação e comunicação.

2.1.2 As ações do Programa estão organizadas em quatro grandes dimensões:

2.1.2.1 Ações regulatórias que incentivem a competição e normas de infraestrutura que induzam à expansão de redes de telecomunicações.

2.1.2.2 Ações de incentivos fiscais e financeiros à prestação do serviço de acesso em banda larga, com o objetivo de colaborar para redução do preço ao usuário final.


2.1.2.3 Ações de política produtiva e tecnológica, capazes de atender adequadamente à demanda gerada pelo PNBL; e

2.1.2.4 Ações de implantação de uma rede nacional de telecomunicações, com foco de atuação no atacado, neutra e disponível para qualquer prestadora que queira prestar o serviço de acesso em banda larga.

2.1.3 Especificamente em relação à última dimensão do PNBL, caberá à TELEBRAS a implantação e gestão desta rede de telecomunicações, conforme descrito no artigo 4º do referido decreto:

*“(...) Para a consecução dos objetivos previstos no art. 1o, nos termos do inciso VII do art. 3º da Lei nº 5.792, de 11 de julho de 1972, caberá à Telecomunicações Brasileiras S.A. - TELEBRAS:*

a) *implementar a rede privativa de comunicação da administração pública federal.*

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  (1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e  (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

- b) *prestar apoio e suporte a políticas públicas de conexão à Internet em banda larga para universidades, centros de pesquisa, escolas, hospitais, postos de atendimento, telecentros comunitários e outros pontos de interesse público.*
- c) *prover infraestrutura e redes de suporte a serviços de telecomunicações prestados por empresas privadas, Estados, Distrito Federal, Municípios e entidades sem fins lucrativos; e*
- d) *prestar serviço de conexão à Internet em banda larga para usuários finais, apenas e tão somente em localidades onde inexista oferta adequada daqueles serviços. (...)*

2.1.4 Além da revitalização da TELEBRAS, o Decreto 7.175/2010 instituiu que:

*“(..) Art. 1º -- Fica instituído o Programa Nacional de Banda Larga - PNBL com o objetivo de fomentar e difundir o uso e o fornecimento de bens e serviços de tecnologias de informação e comunicação, de modo a:*

- a) *massificar o acesso a serviços de conexão à Internet em banda larga.*
- b) *acelerar o desenvolvimento econômico e social.*
- c) *promover a inclusão digital.*
- d) *reduzir a desigualdade social e regional.*
- e) *promover a geração de emprego e renda.*
- f) *ampliar os serviços de Governo Eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado.*
- g) *promover a capacitação da população para o uso das tecnologias de informação; e*
- h) *aumentar a autonomia tecnológica e a competitividade brasileiras. (...)*

2.1.5 Face ao exposto e em conformidade com os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, em especial, de eficiência, a solução para o suporte aos usuários e às operações de TI descrita neste termo de referência e seus anexos constitui-se em objeto de contratação estratégico para o alcance das metas e propósitos perseguidos pela TELEBRAS.

2.1.6 A contratação está em consonância com as necessidades, metas e ações previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2011-2012, necessidade 41 da Diretoria Técnica-Operacional, prevista para execução em atendimento às necessidades das Metas 2, 4, 5, 9 e 10.



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

### 2.2 Justificativa Técnica

#### 2.2.1 Serviços de Suporte aos usuários

2.2.1.1 A Central de Serviços (*Service Desk*), em conformidade com a biblioteca ITIL®, é uma função dentro da TI e tem como principal objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários e o departamento de TI.

2.2.1.2 Como estratégia de operação propõe separar, no âmbito das operações de TI, quem faz parte do suporte aos usuários de quem realiza as atividades de resolução de problemas e desenvolvimento. Contar com uma área específica para o suporte representa vantagens tanto para o usuário quanto para a equipe de TI. Para o usuário, maior agilidade e qualidade no suporte. Para a equipe de TI, maior eficiência, tendo em vista que os técnicos especialistas não são constantemente interrompidos pelas chamadas diretas dos usuários.

2.2.1.3 Ligar para um número de suporte e ser transferido para diferentes pessoas e/ou departamentos para conseguir resolver o seu problema é uma fonte de insatisfação e descontentamento para os usuários. A Central de Serviços, portanto, mantém pessoas focadas em atender as solicitações dos usuários, evitando o contato direto dos usuários com as equipes de especialistas. Assim, a Central de Serviços assume todas as solicitações dos usuários relacionadas aos serviços prestados pela área de TI.

### 2.3 Benefícios e resultados esperados

2.3.1 Implementação do modelo de Governança para gestão de serviços de e recursos de TI.

2.3.2 Melhora do canal de comunicação com o usuário e conseqüente aumento da satisfação com os produtos e serviços ofertados pela Gerência de Tecnologia da Informação da TELEBRAS.

2.3.3 Identificação, mapeamento e melhoria dos processos de trabalho, gestão de produtos e serviços de TI.

2.3.4 Aumento na capacidade de atendimento aos usuários e redução do tempo e custos operacionais, com estruturação e manutenção de quadro de pessoal adequado.

2.3.5 Melhoria contínua do atendimento aos usuários;


2.3.6 Redução do tempo de solução das ocorrências reportadas;

2.3.7 Redução da quantidade de incidentes relacionados a alterações tempestivas e não planejadas;

2.3.8 Mensuração dos atendimentos e geração de dados históricos dos incidentes e problemas;

2.3.9 Redução de riscos de interrupção de serviços e sistemas devido ao gerenciamento de mudanças e entregas; e

2.3.10 Eficácia, eficiência, economicidade, isonomia, padronização, produtividade.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  (1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e  (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

### 2.4 Justificativa do Serviço por Demanda

2.4.1 Este Termo de Referência emprega o conceito da contratação de serviço, não de mão-de-obra.

2.4.2 O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviços alocada a um intervalo definido de tempo para atender a um objetivo específico. Uma forma de contratação que estabelece o “quanto”, “quando” e “quem” realizará o serviço, bem como os padrões de qualidade e aceitação dos produtos gerados.

2.4.3 Para atender às exigências legais, este Termo de Referência foi elaborado a partir de conceitos atuais e recomendações de melhores práticas, com instrumentos de controle capazes de aferir se a demanda foi efetivamente atendida, tendo como elementos balizadores a definição prévia e adequada dos serviços a serem realizados e dos produtos a serem gerados. Foi prevista também a avaliação dos resultados e o pagamento após a emissão do atesto conferencial dos produtos e serviços desenvolvidos.

2.4.4 Entre as vantagens deste tipo de contratação está o fato de não haver caracterização de locação exclusiva de mão-de-obra, uma vez que a forma básica para a solicitação do serviço por demanda é “o próprio serviço”. Adicionalmente, ficam excluídos da presente contratação todo e qualquer reembolso, tais como salários, diárias, passagens ou quaisquer outros insumos, vetados por lei, que possam caracterizar a subordinação dos prestadores de serviços à administração da TELEBRAS.

2.4.5 Ainda, quanto à abordagem referente à sua economicidade, a presente contratação visa estabelecer exatamente quais demandas deverão ser atendidas, evitando que sejam desperdiçados recursos financeiros com alocações indevidas, desnecessárias e onerosas.

2.4.6 Os serviços serão demandados, considerando-se o tempo necessário para sua execução, além de exigir da CONTRATADA o produto na qualidade, prazo e forma previamente pactuados.

2.4.7 A contratação por demanda, descrita neste Termo de Referência, visa garantir a contratação unicamente dos produtos e serviços efetivamente necessários à TELEBRAS.

---


## 3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

---

### 3.1 Escopo e descrição dos Serviços

3.1.1 Contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação – TI para a implantação e operação de uma Central de Serviços de TI e para serviços de Suporte Técnico em TI, remoto em 1º Nível e presencial em 2º Nível aos usuários incluindo, ao menos, todos os aspectos relacionados ao gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, liberação, do conhecimento, dos níveis de serviço, das garantias e de configuração, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI recomendadas pela biblioteca ITIL® – versão 3 e em conformidade com as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

3.1.2 O modelo de trabalho proposto é focado na demanda, onde a TELEBRAS aprovará o Catálogo de

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

Serviços que definirá todas as tarefas a serem executadas e seus graus de complexidade e esforço.

3.1.3 A TELEBRAS definirá os resultados esperados, os padrões de desempenho exigidos e os procedimentos e qualificações para execução das tarefas, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado.

3.1.4 As tarefas de atendimento serão demandadas por meio do sistema de chamados da Central de Serviços.

3.1.5 O registro dos chamados deverá pré-classificar as tarefas quanto a sua complexidade e categoria.

3.1.6 Para cada categoria e complexidade o sistema deverá atribuir um valor de esforço estimado, a ser previamente definido por meio do Catálogo de Serviços.

3.1.7 A Central de Serviços deverá registrar e controlar todos os chamados relacionados a TI da TELEBRAS, cabendo à CONTRATADA, em conjunto com a TELEBRAS, estabelecer e documentar as equipes internas responsáveis pelos chamados que não pertencem ao escopo dos serviços contratados.

3.1.8 Todos os chamados de prestação de serviços deverão ser registrados no sistema da Central de Serviços, que será utilizado para gerenciar, monitorar e registrar a execução dos serviços.

3.1.9 O número de chamado gerado pelo sistema servirá para identificar as requisições de serviços e funcionará como Ordem de Serviço.

3.1.10 Nos casos onde houve indisponibilidade dos serviços de rede ou do sistema, a indisponibilidade deverá ser documentada formalmente, por meio de ofício, e-mail, etc) e anexada aos relatórios de prestação de serviços.


3.1.11 É vedado a CONTRATADA realizar a abertura de chamados de 2º Nível, a não ser em casos excepcionais onde deverá ser informada justificativa para autorização de pagamento da demanda.

3.1.12 Os chamados que não forem classificados na origem e que necessitem de autorização da TELEBRAS, bem como os chamados que não fizerem parte do escopo dos serviços contratados deverão ser encaminhados para o Fiscal do contrato.

3.1.13 As Requisições de Mudanças somente poderão ser executadas após autorização expressa da TELEBRAS, por meio da emissão de Ordens de Serviço, e os registros deverão ser acompanhados da estimativa de UST para execução.

3.1.14 Essas Ordens de Serviço serão emitidas e autorizadas conforme necessidade da Gerência de Tecnologia da Informação, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo quitadas apenas as que forem devidamente concluídas pela CONTRATADA.

3.1.15 As autorizações deverão ser realizadas de forma eletrônica, por meio do sistema da Central de

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

Serviços.

3.1.16 As Requisições de Serviço que ultrapassem o esforço de 100 UST deverão ser autorizadas por meio de assinaturas do Fiscal e do Gestor do contrato para serem executadas.

3.1.17 Todas as Requisições de Mudança deverão ser autorizadas por meio de assinaturas do Fiscal e do Gestor do contrato para serem executadas.

3.1.18 A CONTRATADA não poderá deixar de executar nenhum chamado ou Ordem de Serviço de Requisição de Mudança que esteja prevista e acordada no Catálogo de Serviços.

3.1.19 Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao Fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impediram sua execução, cabendo ao Gestor acatar ou não a justificativa.

3.1.20 Para os novos serviços implantados ao longo da vigência contratual, a CONTRATADA se obriga a apresentar a certificação do recurso exigido em, no máximo, 60 dias da comunicação de necessidade informada pela TELEBRAS.


3.1.21 As Ordens de Serviços que demandem manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada deverão ser executadas, prioritariamente, fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana e após agendamento e autorização da TELEBRAS para realização das atividades.

3.1.22 Os serviços prestados em 1º e 2º Nível compreendem, não exclusivamente, o acionamento e controle de responsáveis por serviços de garantia, manutenção de equipamentos, substituição e remanejamento de equipamentos, operação do Sistema da Central de Serviços, criação e manutenção da base de conhecimento e do Catálogo de Serviços de TI, a definição e a manutenção dos *scripts* de atendimento nas ferramentas adequadas, controle de qualidade e gestão dos níveis de serviço, manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, homologação de softwares, automatização de tarefas e monitoramento e operação do parque computacional.

3.1.23 Os equipamentos atendidos pelo Suporte Técnico abrangem: as estações de trabalho do tipo Desktop, notebooks, netbooks, *tablets* e demais dispositivos móveis, impressoras, projetores, scanners e telefones IP, conectados à rede corporativa por cabo ou rede sem fios, todos de propriedade na TELEBRAS.

3.1.24 A execução de atividades que não possuam rotinas e processos estabelecidos formalmente deverá ocorrer mediante autorização prévia.

3.1.25 Para adequação dos serviços poderão ser acordados procedimentos denominados Diretrizes Operacionais – DO, que deverão ser documentadas e assinadas entre as partes, permitindo assim o alinhamento quanto à forma de execução das tarefas.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  (1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e  (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

3.1.26 Serão consideradas encerradas as Ordens de Serviço aceitas pelo demandante, aprovadas pelo Fiscal e atestadas pelo Gestor responsável da TELEBRAS.

3.1.27 A quantidade de esforço necessária para atendimento de cada tarefa deverá ser dimensionada no Catálogo de Serviços e, conforme necessidade da TELEBRAS, desde que haja acordo entre as partes envolvidas.

3.1.28 O redimensionamento de quantidade de esforço de uma Ordem de Serviço só poderá ser considerado válido se entregue à TELEBRAS com até 15 dias de antecedência da data de conclusão das atividades solicitadas.

3.1.29 As tarefas objeto da prestação dos serviços de Suporte Técnico em TI deverão ser tipificadas em Reporte de Incidentes / Problemas, Requisições de Serviço e Requisições de Mudanças.

3.1.30 A CONTRATADA será demandada por solicitação direta no Sistema da Central de Serviços adotado pela TELEBRAS.

3.1.31 Os registros de incidentes e as requisições de serviços previamente categorizadas, cuja solicitação não requeira autorização, poderão ser demandados diretamente pelos usuários, por meio da Central de Serviços.

3.1.32 As demandas do tipo Requisições de Mudanças deverão ser previamente autorizadas pelas Equipes responsáveis, definidas por meio da Matriz de Responsabilidades, a ser proposta e implementada pela CONTRATADA, também por meio do Catálogo de Serviços.

3.1.32.1 Nos fluxos de atendimento a serem construídos e propostos pela CONTRATADA, deverão ser previstas Requisições de Mudanças emergenciais a pedido da Equipe de Infraestrutura da TELEBRAS.

3.1.32.2 Sempre que achar necessário, a TELEBRAS poderá solicitar a inclusão de novas tarefas e demandas no Catálogo de Serviços, desde que acordadas entre as partes, devidamente documentadas e aprovadas pelo Gestor do Contrato pela TELEBRAS e pelo Preposto da CONTRATADA, e mediante a definição dos níveis de serviço para a nova tarefa e, conseqüente, atualização do Catálogo de Serviços.

3.1.33 Para o atendimento das demandas deverá ser utilizada uma unidade de referência denominada UST – Unidade de Serviço Técnico.

3.1.33.1 Para fins de entendimento, consideram-se Ordens de Serviço quaisquer chamados registrados nos canais oficiais de relacionamento com a Central de Serviços.

3.1.33.2 Todos os incidentes, problemas, requisições de serviços e requisições de mudanças deverão ser registrados na ferramenta da Central de Serviços.

3.1.33.3 As solicitações não registradas formalmente não serão passíveis de remuneração.



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

3.1.34 Serão considerados, para fins de medição das UST, critérios de complexidade. Para cada grau elevado de complexidade, maior será a especialidade técnica exigida para o seu cumprimento. Os níveis de complexidade a serem considerados são: ALTA, NORMAL e BAIXA.

3.1.35 A cada nível de complexidade será atribuído um fator de esforço às UST, conforme abaixo:

3.1.35.1 Atividades de complexidade baixa devem ter seu esforço multiplicado por 1 UST;

3.1.35.2 Atividades de complexidade normal devem ter seu esforço multiplicado por 2 UST; e

3.1.35.3 Atividades de complexidade alta devem ter seu esforço multiplicado por 3 UST.

3.1.36 A lista de tarefas e suas respectivas classificações deverão estar incluídas no Catálogo de Serviços a ser construído pela CONTRATADA.

3.1.37 O esforço de UST previstas para a presente contratação e sua distribuição encontra-se listado no item 13 do presente Termo de Referência.

3.1.38 Para fins de estimativa do valor a ser executado, foi considerado um volume médio de tarefas por complexidade baseado nos atendimentos registrados no último trimestre no Sistema do Service Desk. Tal volume deverá ser adequado após os 90 primeiros dias de contrato, a fim de refletir os requisitos levantados na Fase Piloto.

3.1.38.1 Consideram-se Incidentes as solicitações que forem abertas em razão da interrupção inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI.

3.1.38.2 Consideram-se problemas, as causas de um ou mais incidentes.

3.1.38.3 Consideram-se Requisições de Serviços – RDS quaisquer demandas feitas por usuários dos serviços para a área de TI que não afetam o fluxo natural da prestação do serviço e não significam interrupção ou degradação da qualidade do mesmo. São exemplos, pedidos de troca de senhas, solicitações de configuração de máquinas de novos usuários, solicitações de instalação de softwares de uso pessoal, entre outros.

3.1.38.4 Consideram-se Requisições de Mudança – RDM quaisquer demandas formais para mudar ou alterar itens de configuração, a fim de corrigir problemas conhecidos, implementar melhorias, alterar funcionalidades, entre outros.

3.1.39 Para o registro e atendimento dos chamados de suporte deverão ser adotados critérios de avaliação quanto à gravidade e urgência, a fim de que os atendimentos sejam devidamente priorizados.

3.1.40 A prioridade pode ser entendida como a sequência em que um incidente, problema ou mudança precisa ser resolvido.



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

3.1.41 A Urgência pode ser entendida como a velocidade com que um incidente, problema ou mudança precisa ser resolvido.

3.1.42 A Gravidade pode ser entendida como o grau em que o incidente, problema ou mudança impacta os desempenhos e resultados do negócio.

3.1.43 Deverão ser adotados, no mínimo, 3 níveis de prioridade, identificados com os índices a saber: ALTA (6, 5), NORMAL (4) e BAIXA (3, 2).

3.1.44 O Catálogo de Serviços deverá conter um quadrante de prioridades que norteie a classificação da prioridade dos chamados, conforme demonstrado abaixo:


		GRAVIDADE		
		Extremamente Grave (3)	Grave (2)	Sem gravidade (1)
URGÊNCIA	Precisa de Ação Imediata (3)	<b>Prioridade ALTA (6)</b> Irà piorar rapidamente	<b>Prioridade ALTA (5)</b> Irà piorar rapidamente	Prioridade NORMAL (4) Irà piorar em pouco tempo
	O mais rápido possível (2)	<b>Prioridade ALTA (5)</b> Irà piorar rapidamente	Prioridade NORMAL (4) Irà piorar em pouco tempo	Prioridade BAIXA (3) Irà piorar
	Pode esperar (1)	Prioridade NORMAL (4) Irà piorar em pouco tempo	Prioridade BAIXA (3) Irà piorar a longo prazo	Prioridade BAIXA (2) Não irá mudar

3.1.45 Podem ser exemplificadas como demandas sem gravidade (1), o esclarecimento de dúvidas e demais ações de esclarecimento e o acompanhamento de rotinas preventivas.

3.1.46 Será necessária a utilização de um quadro mínimo de recursos profissionais alocados *on site* para prestação dos serviços.

3.1.47 A definição de um quadro mínimo não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela qualidade na prestação dos serviços e pelo cumprimento dos prazos e níveis de serviços contratados.

3.1.48 Deverá ser mantida estrita conformidade com as Políticas e as Normas de Tecnologia da Informação e Segurança da Informação da TELEBRAS em vigor ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

contratual.

3.1.49 A Central de Serviços deve seguir integral e diretamente as funções e processos referenciados na ITIL adotando, no mínimo, os seguintes processos:

3.1.50 Central de Serviços;

3.1.51 Catálogo de Serviços;

3.1.52 Gerenciamento de Incidentes;

3.1.53 Gerenciamento de Problemas;

3.1.54 Gerenciamento de Níveis de Serviço;

3.1.55 Gerenciamento de Mudança, Configuração e de Ativo de Serviço;

3.1.56 Gerenciamento de Liberação e Implantação;

3.1.57 Gerenciamento do Conhecimento.

3.1.58 O serviço de implantação da Central de Serviços de TI deverá englobar o conjunto de atividades necessárias para compor o ambiente, envolvendo o planejamento da implantação com cronograma, a implantação por meio das fases piloto e de transição, a fase de operação (*on going*), os canais de comunicação necessários, os perfis e responsabilidades, as ferramentas e tecnologias, o ambiente e a estrutura física para o funcionamento da Central de Serviços e da Central de Atendimento aos Usuários.


3.1.59 A operação da Central de Serviços compreende o serviço de atendimento ao usuário, prestado por pessoal da CONTRATADA, englobando o horário de funcionamento, as atividades a serem desenvolvidas, a matriz de responsabilidades, entre outros.

3.1.60 O atendimento de Suporte Técnico será realizado remotamente, em 1º Nível e presencialmente, em 2º Nível, para as solicitações que não tenham sido solucionadas no 1º Nível.

3.1.61 Processos, indicadores, dados, informações e instruções de trabalhos desenvolvidos durante a prestação de serviços são de propriedade do TELEBRAS, não cabendo à CONTRATADA nenhuma indenização por direitos autorais ou outros de qualquer espécie.

3.1.62 Para a execução dos serviços, objeto da contratação, a empresa CONTRATADA deverá designar profissionais devidamente qualificados, que se enquadram nas especificações de capacitação, experiência, formação e conhecimento constantes neste Termo de Referência.

3.1.63 A empresa CONTRATADA terá total liberdade para compor e dimensionar a sua equipe, da forma que melhor lhe convier, para atender aos serviços contratados, desde que atendida a qualificação mínima

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:</p> <p>(1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e</p> <p>(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

determinada e atingidos os níveis de serviço acordados.

3.1.64 Não há qualquer exigência com relação a níveis (sênior, pleno, júnior) de perfis profissionais, ou seja, não é necessário que a empresa CONTRATADA mantenha equipe com todos estes níveis.

3.1.65 Os serviços prestados em 1º e 2º Nível compreendem, não exclusivamente, o acionamento e controle de responsáveis por serviços de garantia, manutenção de equipamentos, substituição e remanejamento de equipamentos, operação do Sistema da Central de Serviços, criação e manutenção da base de conhecimento e do Catálogo de Serviços de TI, a definição e a manutenção dos *scripts* de atendimento nas ferramentas adequadas, controle de qualidade e gestão dos níveis de serviço.

3.1.66 Todos os profissionais selecionados pela CONTRATADA deverão ser aprovados pela TELEBRAS.

3.1.67 Para cada profissional alocado para o 2º Nível, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação por meio de cópias autenticadas.

3.1.68 Nos casos onde a TELEBRAS solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 24 horas a contar da data de solicitação.

3.1.69 No início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar Carta de Apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

3.1.70 A transferência de conhecimento das rotinas criadas, implantados e modificados deverá ser realizada por meio de documentação disponibilizada em repositório a ser estabelecido para este fim entre a TELEBRAS e a CONTRATADA.

3.1.71 Todos os registros documentais em suporte papel ou digital, realizados durante o atendimento aos usuários ou em reuniões e outros canais de comunicação, incluindo-se os registros do sistema da Central de Serviços deverão estar em conformidade com o Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa – VOLP, elaborado pela Academia Brasileira de Letras, o qual já contempla o novo Acordo Ortográfico.


3.1.72 Os serviços que compreendem o escopo deste Termo de Referência seguem detalhados em 2 lotes a saber:

- a) Lote 1 – Item 1 – Central de Serviços e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível; e
- b) Lote 2 – Item 1 – Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

### **3.2 Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*)**

#### **3.2.1 Descrição Geral**

3.2.1.1 Consiste na prestação de serviços técnicos para implantação de uma Central de Serviços, subsidiando-a com ferramentas, métodos e técnicas adequados para atender às consultas e aos chamados

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

de suporte demandados pelos usuários de TI da TELEBRAS.

3.2.1.2 Como atualmente a TELEBRAS não dispõe de uma Central de Serviços contratada, sendo o suporte aos usuários de TI realizado por recursos próprios, não haverá necessidade de migração de legado.

3.2.1.3 A CONTRATADA deverá concluir a implantação da Central de Serviços estando esta totalmente operacional em até 30 dias a contar da data de aprovação do Plano de Implantação.

3.2.1.4 A Central de Serviços deverá funcionar nas dependências da CONTRATADA e disponibilizar recursos telefônicos, de ambiente (mobiliário), estrutura física e equipamentos.

3.2.1.5 Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e fechamento de incidentes, escalonamento para Gestão de Problemas e respectivo fechamento, bem como as interfaces com os processos de Gestão de Mudanças, Configuração e Entrega.

3.2.1.6 A fim de oferecer a solução mais adequada de para os incidentes, problemas e requisições, a Central será responsável pelo devido escalonamento de chamados e tarefas durante o processo de atendimento.

3.2.1.7 O escalonamento poderá ser funcional, ao passar do 1º para o 2º Nível ou hierárquico, ao passar para outras instâncias de intervenção, como para os Coordenadores ou Supervisores do atendimento, ou para intervenção da TELEBRAS.

3.2.1.8 Os níveis de escalonamento estão definidos na seção dos Acordos de Níveis de Serviço.

3.2.1.9 Todos os colaboradores envolvidos na implantação da Central de Serviços deverão estar cientes e ser claramente comunicados dos comportamentos, responsabilidades, atividades, ações e autoridades concedidas à pessoa ou grupo designado.

3.2.1.10 Tendo a CONTRATADA entregue o Plano de Implantação, será emitido o Termo de Aceite Provisório em até 1 dia útil e o Termo de Aceite Definitivo, em até 3 dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Planejamento.

### 3.2.2 Fase de Planejamento

3.2.2.1 Na fase inicial do contrato a CONTRATADA deverá apresentar, em até 10 dias úteis, o seu Plano de Implantação da Central de Serviços, contemplando:

- a) Escopo;
- b) Matriz de Responsabilidades – Matriz RACI;
- c) Cronograma de atividades com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma;



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

d) Análise de Riscos;

e) Plano de Contingência;

f) Plano de Comunicação e Divulgação; e

g) Critérios de aceitação.

3.2.2.2 No Plano de Implantação elaborado pela CONTRATADA deverão constar, no mínimo, as etapas listadas abaixo:

3.2.2.2.1 Validação do modelo de funcionamento proposto da Central de Serviços e do processo de Gerenciamento de Incidentes, que funcionará, em sua maior parte, na Central de Serviços;

3.2.2.2.2 Elaboração de tabelas de classificação, escalação, usuários e itens de configuração;

3.2.2.2.3 Registro das informações e inventário dos ativos de TI da TELEBRAS;

3.2.2.2.4 Treinamento(s) necessário(s) aos técnicos de TI da TELEBRAS que necessitarão utilizar o sistema de Central de Serviços disponibilizado pela CONTRATADA;

3.2.2.2.5 Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TI da TELEBRAS;

3.2.2.2.6 Treinamento dos demais usuários da TELEBRAS na operação dos sistemas de requisição de serviços, requisição de mudanças, registro de incidentes, registro do grau de satisfação, bem como outros procedimentos que se fizerem necessários;

3.2.2.2.7 Realização de todas as customizações necessárias no sistema da Central de Serviços a ser utilizado, para que atenda às necessidades da TELEBRAS, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI recomendadas pela biblioteca ITIL® V3 e em conformidade com as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência;

3.2.2.2.8 Elaboração e utilização do Catálogo de Serviços de TI da TELEBRAS, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes / problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças;

3.2.2.2.9 A modelagem e fluxo dos processos do Service Desk, da Gestão de Incidentes, da Gestão do Conhecimento, da Gestão de Problemas, da Gestão de Mudanças, da Gestão de Níveis de Serviços e da Gestão de Configuração;

3.2.2.2.10 Disponibilização do serviço aos usuários definidos para validação dos serviços – Fase Piloto;

3.2.2.2.11 Disponibilização do serviço aos usuários em caráter experimental – Fase de Transição; e

3.2.2.2.12 Disponibilização do serviço aos usuários em caráter definitivo – Fase de Operação (*On going*).



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

3.2.2.3 Durante o período da execução do Plano de Implantação, a CONTRATADA deverá implantar todas as ferramentas e componentes necessários para o início do atendimento da Central de Serviços, incluindo:

3.2.2.3.1 Adequação da infraestrutura de atendimento;

3.2.2.3.2 Disponibilização dos sistemas de atendimento / gerenciamento de incidentes para as equipes solucionadoras;

3.2.2.3.3 Treinamento das equipes de atendimento na utilização dos sistemas disponibilizadas pela TELEBRAS; e

3.2.2.3.4 Plano de Capacitação e Atualização da equipe técnica da CONTRATADA, que contemple no mínimo 120 horas de treinamento por profissional ao ano.

3.2.2.4 Durante esta fase, a CONTRATADA, em conjunto com a TELEBRAS, deverá propor as alterações que julgar necessárias ao funcionamento da Central de Serviços e ao processo de Gerenciamento de Incidentes mapeado.

3.2.2.5 Qualquer alteração na forma de atendimento ou no processo de Gerenciamento de Incidentes, ao longo do contrato, deverá ser negociada com a TELEBRAS.

3.2.2.6 Como resultado do processo de melhoria contínua espera-se que a CONTRATADA, ao longo do exercício do contrato, faça sugestões de alterações para melhorias tanto no modelo de funcionamento da Central de Serviços como no processo de Gerenciamento de Incidentes.


3.2.2.7 Durante a Fase de Implantação a CONTRATADA deverá elaborar as instruções de trabalho e os scripts necessários à operação da Central de Serviços, contemplando os processos de atendimento de chamados, gerenciamento de incidentes, requisições de serviços, requisições de alterações/mudanças e do conhecimento. Uma vez elaborados, tais artefatos deverão ser submetidos à aprovação da TELEBRAS.

3.2.2.8 Tendo a CONTRATADA concluído esta fase, entregando todos os produtos e serviços previstos, será emitido o Termo de Aceite Provisório, em até 1 dia útil, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 3 dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da fase Piloto.

### 3.2.3 Fase Piloto

3.2.3.1 Uma vez montada a estrutura de atendimento, a Central de Serviços deverá passar pela etapa Piloto, conforme prazo definido no Cronograma de Implantação. O atendimento em caráter piloto deverá ocorrer de forma que represente até 10% dos seus usuários.

3.2.3.2 Durante esta etapa, a TELEBRAS avaliará a qualidade do atendimento para assegurar a aderência deste aos requisitos definidos neste projeto e a liberação ou não da fase de atendimento em caráter experimental.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  (1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e  (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

3.2.3.3 O processo de avaliação considerará os seguintes aspectos:

- a) Capacidade da Central de Serviços em prestar atendimento de qualidade observando os indicadores de desempenho estabelecidos;
- b) Capacidade da CONTRATADA em gerar relatórios de atendimento e comprovar o atendimento das dos níveis de serviço estabelecidas;
- c) Capacidade da Central de Serviços em cumprir os procedimentos definidos durante as fases descritas neste Termo de Referência; e
- d) Equipe técnica de acordo com os critérios de competência, conhecimento e experiência solicitados.

3.2.3.4 Tendo a CONTRATADA concluído a Fase Piloto, entregando todos os produtos e serviços previstos, será emitido o Termo de Aceite Provisório, em até 1 dia útil, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 3 dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Transição.

### 3.2.4 Fase de Transição

3.2.4.1 Uma vez comprovada a capacidade da CONTRATADA em atender aos requisitos definidos neste projeto, a Central de Serviços deverá iniciar o atendimento a todos os usuários da TELEBRAS.


3.2.4.2 O atendimento em caráter experimental deverá respeitar todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos Termo de Referência excluindo-se, neste momento, apenas as penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço.

3.2.4.3 O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados.

3.2.4.4 O término das Fases Piloto e de Transição, e o início da operação da Central de Serviços deverão ser oficializados à TELEBRAS, por meio de um Termo de Homologação, emitido pela CONTRATADA, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Implantação, juntamente com os termos de aceitação de cada fase.

3.2.4.5 Tendo a CONTRATADA concluído a Fase de Transição, entregando todos os produtos e serviços previstos, deverá ser emitido pela CONTRATADA um Termo de Homologação, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Implantação, juntamente com os Termos de Aceitação de cada fase.

3.2.4.6 A TELEBRAS emitirá o Termo de Aceite Provisório, em até 1 dia útil, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 3 dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Operação.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

### 3.2.5 Fase de Operação (*On going*)

3.2.5.1 Compreende os serviços de operação da Central de Serviços e o atendimento de 1º Nível, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato.

3.2.5.2 Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

### 3.2.6 Canais de Comunicação e de acesso aos serviços

3.2.6.1 A CONTRATADA é responsável por manter um canal de comunicação entre os usuários da TELEBRAS e a Central de Serviços, podendo para este fim se utilizar de links de comunicação, VoIP, linhas 0800, ou quaisquer outros métodos que sejam eficientes para a provisão de acesso remoto e comunicação entre os usuários finais e a Central de Serviços.

3.2.6.2 A CONTRATADA será responsável pelos custos de implantação e operação destes canais de comunicação.

3.2.6.3 A CONTRATADA deverá também disponibilizar acesso à TELEBRAS, a qualquer tempo, às ferramentas de gestão de incidentes e relatórios gerenciais produzidos.

3.2.6.4 A TELEBRAS disponibilizará os ramais necessários de seu PABX, com acesso externo, para o atendimento presencial de 2º Nível, que deverão ser utilizados com responsabilidade e dentro dos padrões aceitáveis e justificáveis pelas atividades de técnicos, obedecendo às políticas da TELEBRAS.

3.2.6.5 A infraestrutura de telefonia para o atendimento de 1º Nível disponibilizado pela CONTRATADA deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos:


3.2.6.5.1 Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os atendentes;

3.2.6.5.2 Contabilizar a quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera;

3.2.6.5.3 Totalizar as desistências de chamadas, a quantidade de chamadas atendidas por posto de atendimento e fornecer o tempo médio de duração das chamadas;

3.2.6.5.4 Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

3.2.6.5.5 Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário;

3.2.6.5.6 Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre atendentes e usuários;

3.2.6.5.7 Permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação (bina);

3.2.6.5.8 Permitir a transferência da preferência de atendimento dos Pontos de Atendimento – PA para a Unidade de Resposta Audível - URA, através de dispositivo eletrônico programado disponível para o Coordenador;

3.2.6.5.9 Possibilitar que o Coordenador realize a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando;

3.2.6.5.10 Permitir a gravação de chamadas, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada;

3.2.6.5.11 Permitir a indicação da ausência do Atendente no posto de atendimento;

3.2.6.5.12 Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;

3.2.6.5.13 Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, etc.;

3.2.6.5.14 Utilizar fones de ouvido head-sets individuais;


3.2.6.5.15 Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de até 4 clientes;

3.2.6.5.16 Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano, não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao Usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada no tempo estabelecido;

3.2.6.5.17 As telas de consultas devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativas, status, tempos de atendimento médio e máximo; e

3.2.6.5.18 A URA da CONTRATADA deverá suportar:

a) Painel de notícias que permita a disseminação de informações de maior frequência;

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:</p> <p>(1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e</p> <p>(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

b) Desenho de árvore de voz e gravação de fraseologia; e

c) Facilidade para execução de alterações de programação de árvore de voz e gravação de fraseologia.

### 3.2.7 Ferramentas e Tecnologia

3.2.7.1 É responsabilidade da CONTRATADA a implantação, o uso e a manutenção do sistema de gerenciamento de incidentes, que deverá ser capaz de executar os processos e atividades da Central de Serviços.

3.2.7.2 Deverão ser disponibilizados à TELEBRAS perfis de Gestor e Atendimento 3.º Nível, nas quantidades necessárias, cujas definições serão alinhadas em conjunto com a CONTRATADA durante a fase Piloto.

3.2.7.3 Os requisitos relacionados ao Sistema da Central de Serviços estão definidos no item 3.2.8 do presente Termo de Referência.

3.2.7.4 A CONTRATADA será responsável por fornecer, configurar e manter o Sistema de Gestão da Central de Serviços e integrá-las, no mínimo, às ferramentas Nagios, Cacti, GLPI e OCS Inventory, em uso na TELEBRAS.

### 3.2.8 Sistema da Central de Serviços

3.2.8.1 A ferramenta ofertada pela CONTRATADA deverá:

3.2.8.1.1 Ser implantada no ambiente de rede corporativa da TELEBRAS e utilizar o recurso de *single sign-on* (logon único) integrando-se ao diretório de autenticação da rede.

3.2.8.1.2 Possuir *licença GNU General Public License, version 2.0 (GPLv2) ou Affero General Public License - AGPL, open e free source*, permitindo as customizações necessárias ao atendimento dos processos de suporte de TI da TELEBRAS.

3.2.8.1.3 Ser compatível, no mínimo, com as boas práticas da ITIL® v3 para os processos de gerenciamento de incidentes, requisições, configurações e mudanças.

3.2.8.1.4 Disponibilizar o módulo de gerenciamento de configurações e realizar a importação das informações referentes aos itens de configuração – IC do sistema *Open Computers and Software Inventory Next Generation - OCS Inventory NG*, atual sistema de inventário da TELEBRAS.

3.2.8.2 O inventário de itens de configuração deverá incluir, no mínimo:

a) Estações de trabalho tipo *Desktop*;



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

b) *Notebooks, Netbooks;*

c) *Impressoras, scanners;*

d) *Projetores;*

e) *Telefones IP;*

f) *Tablets, smartphones;*

g) *Periféricos diversos (teclado, mouse, webcam, etc); e*

h) *Demais dispositivos de propriedade da TELEBRAS que forem solicitados.*

3.2.8.3 O sistema deverá prever o controle de *pendrives*, dispositivos portáteis, fitas de *backup*, *tonners* e demais consumíveis relacionados ao ambiente de TI.

3.2.8.4 Ao término do contrato, a ferramenta e seu código deverão ser disponibilizados integralmente à TELEBRAS.

3.2.8.5 A ferramenta deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

3.2.8.5.1 *Abertura, registro, classificação, acompanhamento, pesquisa de satisfação, gestão do conhecimento e encerramento de incidentes, problemas e mudanças, via web.*

3.2.8.5.2 *Qualificação completa de ocorrências por Tipo e Categoria (em até 5 níveis).*

3.2.8.5.3 *Geração de identificador único para cada ocorrência.*

3.2.8.5.4 *Recursos de gerenciamento de múltiplas solicitações referentes a um mesmo fato com capacidade de registrar incidentes correlacionados a um registro de incidente ou problema.*


3.2.8.5.5 *Manutenção das datas e histórico da evolução dos incidentes.*

3.2.8.5.6 *Categorização, indicando tecnologias/serviços envolvidos, impacto para o negócio, contatos, técnicos responsáveis/grupo solucionadores.*

3.2.8.5.7 *Envio de notificações automáticas por e-mail, com base na ocorrência de eventos como abertura, mudança de status, encerramento de incidentes/requisições de serviço.*

3.2.8.5.8 *Possibilidade de diferenciação e escalonamento automático de ocorrências relacionadas a usuários preferenciais, irregularidades nos níveis de serviço, entre outros.*

3.2.8.5.9 *Priorização de ocorrências com base em regras de negócio, análise de gravidade e urgência.*

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

3.2.8.5.10 Correlação automática de nível de serviço por tipo / classificação de evento.

3.2.8.5.11 Possibilidade de estabelecer níveis de serviço diferenciados.

3.2.8.5.12 Base de conhecimento para o registro dos erros conhecidos, procedimentos, registro e consulta de scripts de atendimento, a serem utilizados pela equipe técnica da CONTRATADA e da TELEBRAS.

3.2.8.5.13 Base de conhecimento para acesso aos usuários através de site web.

3.2.8.5.14 Sincronizar a base de usuários com o serviço de diretório da rede TELEBRAS (*Active Directory*) e/ou importar a base de usuários automaticamente.

3.2.8.5.15 Permitir verificação de requisitos mínimos obrigatórios para o fechamento das ocorrências.

3.2.8.5.16 Realizar pesquisas online via web para avaliação do atendimento pelos usuários, com escopo de atuação definido pela TELEBRAS.

3.2.8.5.17 Geração de relatórios gerenciais que permitam visualizar:

a) O cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

b) O acompanhamento de incidentes/requisições de serviço abertos e resolvidos por período, localidade de atendimento, usuário, serviço de TI, equipe de atendimento, técnico responsável, entre outros.

c) Análise de tendências dos incidentes gerados por período.

3.2.8.6 Integração com sistemas de correio eletrônico (e-mail) por meio do uso do protocolo SMTP/TLS.

3.2.8.7 Auto-preencher a data, hora e número do chamado.

3.2.8.8 Criar, gravar, guardar e executar múltiplos processos de workflow.


3.2.8.9 A ferramenta deverá utilizar os termos oficiais da ITIL v3.

3.2.8.10 Permitir o cálculo de SLA por meio da separação dos incidentes nas filas de atendimento de 1º e 2º Nível.

3.2.8.11 Registrar, coletar dados e operar as filas do 3º Nível, encaminhando as solicitações que necessitarem de escalonamento para as equipes de atendimento de 3º Nível da TELEBRAS.

3.2.8.12 Possuir a funcionalidade de cadastrar e customizar diferentes papéis e perfis de acesso. Prover funcionalidade de auditoria nas alterações de informações dos registros.

3.2.8.13 A ferramenta deve ser capaz de permitir a abertura de incidentes por e-mail, web, manualmente

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:</p> <p>(1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e</p> <p>(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

através da Central de Serviços e por meio de agente.

### 3.2.9 Ambiente e estrutura física

3.2.9.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente o atendimento de 1º nível.

3.2.9.2 As acomodações, a infraestrutura física (mesas, computadores, telefones, etc) e a lógica para o funcionamento da Central de Serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA.

### 3.2.10 Detalhamento das Atividades

#### 3.2.10.1 Atividades do Coordenador da Central de Serviços

3.2.10.1.1 Coordenar a equipe e monitorar indicadores de desempenho para cada um dos técnicos do grupo.

3.2.10.1.2 Administrar e coordenar todos os chamados abertos junto à Central de atendimento, bem como os recursos necessários para o perfeito atendimento dos mesmos.

3.2.10.1.3 Analisar a capacitação técnica da equipe e promover programas de reciclagem de acordo com os níveis de serviço contratados em conjunto com as demais partes.

3.2.10.1.4 Determinar metas e criar procedimentos de trabalho para operações cotidianas.

3.2.10.1.5 Elaborar a logística do atendimento.

3.2.10.1.6 Prestar suporte imediato à equipe.

3.2.10.1.7 Acompanhar periodicamente os indicadores da Central de Serviços.

3.2.10.1.8 Emitir relatórios e indicadores de acordo com as necessidades do cliente.

3.2.10.1.9 Participar de projetos e reestruturações que ocorram dentro do escopo contratado.

3.2.10.1.10 Exercer a função de Gestor de Incidentes responsabilizando-se pela gestão da equipe no atendimento e dos recursos empregados.

3.2.10.1.11 Coordenar as ações da Central de Serviços, provendo o Gestor e o Fiscal Técnico da TELEBRAS com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento *on-line*.

3.2.10.1.12 Participar, juntamente com o Gestor da TELEBRAS, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período.



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

3.2.10.1.13 Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe.

3.2.10.1.14 Administrar e resolver conflitos.

3.2.10.1.15 Coordenar as ações de todos os níveis.

3.2.10.1.16 Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento.

3.2.10.1.17 Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da Central de Serviços.

3.2.10.1.18 Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário.

3.2.10.1.19 Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes.

3.2.10.1.20 Apoiar o Supervisor do Atendimento de 2º Nível na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais.

3.2.10.1.21 Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe.

3.2.10.1.22 Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia da TELEBRAS, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis.

3.2.10.1.23 Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade.

3.2.10.1.24 Gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço.


3.2.10.1.25 Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.

3.2.10.1.26 Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias dos postos de atendimento, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento.

3.2.10.1.27 Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo contratante.

3.2.10.1.28 Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário.

3.2.10.1.29 Comunicar as instâncias superiores devidas sobre qualquer problema relativo aos postos de

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:</p> <p>(1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e</p> <p>(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

atendimento.

3.2.10.1.30 Elaborar relatórios de serviços executados.

3.2.10.1.31 Monitorar a investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como restabelecimento das condições normais de operação dos serviços, após a resolução dos incidentes.

### **3.2.10.2 Atividades dos Técnicos de Atendimento de 1º Nível da – Remoto**

3.2.10.2.1 Ser o único ponto de contato dos usuários com a TI.

3.2.10.2.2 Orientar os usuários no uso das ferramentas.

3.2.10.2.3 Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários de sistemas corporativos, expressando-se com clareza e objetividade.

3.2.10.2.4 Prover Suporte Técnico de alta qualidade.

3.2.10.2.5 Analisar problemas e propor melhorias e alternativas para correção definitiva.

3.2.10.2.6 Atuar nos incidentes no menor tempo possível para o restabelecimento dos níveis normais do serviço.

3.2.10.2.7 Coletar dados, produzir informações gerenciais e relatórios sobre os serviços prestados.

3.2.10.2.8 Medir os indicadores de desempenho dos atendimentos e da Central e responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento.


3.2.10.2.9 Avaliar proativamente o Catálogo de Serviços e os Acordos de Nível de Serviço e propor melhorias sempre que observar ser necessário.

3.2.10.2.10 Atualizar o Inventário de Equipamentos.

3.2.10.2.11 Observar e documentar falhas nos serviços monitorados, diagnosticando e resolvendo, quando possível, problemas nos Itens de Configuração - IC cobertos pelo contrato.

3.2.10.2.12 Alimentar a Base de Conhecimento com dados do inventário, dos incidentes, dos problemas solucionados e das mudanças e entregas realizadas.

3.2.10.2.13 Acionar empresas contratadas para manutenção de equipamentos bem como o acompanhamento dos seus tempos de atendimento, finalização ou escalonamento para a TELEBRAS quando o assunto não for concluído ou não estiver no âmbito do escopo de atuação da Central de Serviços.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  (1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e  (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

3.2.10.2.14 Atender e registrar, atualizar, acompanhar e concluir, por meio do Sistema da Central, as solicitações dos usuários, diagnosticando e resolvendo os incidentes no 1º Nível sempre que possível.

3.2.10.2.15 Classificar os chamados de acordo com a prioridade, impacto e categorias definidas no Catálogo de Serviços.

3.2.10.2.16 Prestar suporte remoto ou verbal, conforme necessidade e nível de dificuldade do usuário.

3.2.10.2.17 Realizar o atendimento receptivo obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimentos e aos bancos de dados disponibilizados.

3.2.10.2.18 Escalonar os atendimentos não solucionados para o Atendimento de 2º Nível Presencial.

3.2.10.2.19 Posicionar o usuário de todas as ações relativas à resolução do seu incidente / problema e informar sobre as pendências e próximos passos.

3.2.10.2.20 Prestar suporte ao uso de softwares e sistemas corporativos.

3.2.10.2.21 Realizar a pesquisa de satisfação junto aos usuários quando concluídos os chamados.

3.2.10.2.22 As solicitações que dependerem de terceiros que não da CONTRATADA, deverão ter seus contadores de tempo suspensos até o retorno do chamado para a Central ou as equipes de 1º e 2º Nível.

3.2.10.2.23 Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para as quais foi treinado, adaptando-se às normas para as quais foi treinado.

3.2.10.2.24 Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

3.2.10.2.25 Identificar necessidades de treinamento de usuários.

### **3.2.11 Horários de Funcionamento e Períodos Críticos de Negócio**


3.2.11.1 A Central de Serviços deverá operar de acordo com as seguintes escalas de horário:

3.2.11.1.1 Horário Ordinário: 1º e 2º Nível, dias úteis, das 07:00 às 19:00.

3.2.11.1.2 Horário de Plantão: 1º e 2º Nível, dias úteis, das 19:01 às 21:00.

3.2.11.1.3 Horário Extraordinário: 1º e 2º Nível, dias úteis, das 21:01 às 06:59, Sábados, Domingos e Feriados.

3.2.11.1.4 As manutenções preventivas do ambiente, com impacto nos serviços e/ou produtividade do

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

usuário deverão ser realizadas em horário de plantão.

3.2.11.2 Na ocorrência de situações que fazem com que as atividades de negócio consumam mais serviços de TI, deverá ser adotado o Horário Extraordinário, com redução de 50% nos indicadores de desempenho.

3.2.11.3 A TELEBRAS deverá comunicar, em até 90 dias após a assinatura do contrato, os períodos críticos previstos para o ano de vigência do contrato, contendo as datas previstas, a frequência de ocorrência, o volume de serviços estimado, as unidades demandantes e o perfil dos usuários para atendimento.

3.2.11.4 Para outros casos que demandem horário extraordinário ou Níveis de Serviço reduzidos, não previstos no fechamento dos períodos críticos, a comunicação da TELEBRAS à CONTRATADA deverá ocorrer com, no mínimo, 30 dias de antecedência.

3.2.11.5 Poderão ser considerados como períodos críticos:

3.2.11.5.1 Datas Comemorativas;

3.2.11.5.2 Feriados Oficiais;

3.2.11.5.3 Grandes Eventos;

3.2.11.5.4 Horários de Picos;

3.2.11.5.5 Datas de pagamentos de contas; e

3.2.11.5.6 Datas de fechamento financeiro, entre outros.

3.2.11.6 Os períodos críticos não deverão ultrapassar 90 dias por ano de contrato.


### **3.2.12 Local de execução do serviço da Central de Serviços e do Atendimento de 1º Nível - Remoto**

3.2.12.1 Os serviços de Central de Serviços e Suporte 1º Nível - Remoto serão prestados em Brasília, nas dependências da CONTRATADA.

3.2.12.2 O atendimento remoto poderá ocorrer a usuários em trânsito, a serviço da TELEBRAS, desde que conectados à Rede Corporativa por meio de VPN, e que previamente acordado com a CONTRATADA.

### **3.2.13 Recursos de Pessoal, Perfis e Qualificação Profissional**

3.2.13.1 A Central de Serviços deverá possuir em sua estrutura, no mínimo, os perfis de Coordenador e Atendente Técnico de 1º Nível.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

3.2.13.2 O Coordenador da Central de Serviços deverá possuir formação de nível superior completa na área de Tecnologia da Informação ou formação em qualquer área e Pós-Graduação em TI ou áreas correlatas, comprovar por meio de certificados, atestados ou diplomas sólida experiência em gestão de Help Desk e Suporte Técnico para ambientes de TI, de no mínimo 5 anos, ter atuado em atividades de atendimento ou supervisão de *Call Center*, *Service Desk*, *Help Desk* ou Suporte Remoto, ser certificado ITIL *Foundations V3* e possuir pelo menos 40 horas de curso de Gerenciamento de Projetos nos últimos 3 anos. O Coordenador da Central deverá, ainda, demonstrar conhecimentos técnicos em montagem e configuração de hardware de microcomputadores, sistemas operacionais Windows e Linux, em softwares de correio eletrônico, preferencialmente Zimbra Desktop e Microsoft Outlook, em softwares de produtividade pessoal como suítes de escritório e navegação web e nos demais aplicativos, sistemas e dispositivos em uso no ambiente tecnológico da TELEBRAS. Para exercer as funções de Coordenador é necessário que o profissional possua habilidades e competências de gestão de equipes, criatividade e agilidade na resolução dos problemas, atender aos usuários com eficiência, saber redigir documentos e ser dinâmico na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

3.2.13.3 Os Técnicos de Atendimento de 1º Nível da Central deverão possuir, preferencialmente, formação de nível superior ou em andamento na área de Tecnologia da Informação ou correlatas, comprovar por meio de certificados, atestados ou diplomas experiência mínima de 1 ano de atuação em atividades de suporte remoto ou presencial de *Help Desk*, *Service Desk* ou *Call Center*, possuir conhecimentos técnicos em montagem e configuração de hardware de microcomputadores, sistemas operacionais Windows e Linux, em softwares de correio eletrônico, preferencialmente Zimbra Desktop e Microsoft Outlook, em softwares de produtividade pessoal como suítes de escritório e navegação web e nos demais aplicativos, sistemas e dispositivos em uso no ambiente tecnológico da TELEBRAS. Para exercer as funções de Técnico de Atendimento de 1º Nível é necessário possuir habilidades e competências como: equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo), espírito de cooperação em equipe, proatividade, dinamismo, discernimento e bom senso, flexibilidade e adaptabilidade para lidar com situações novas, ética profissional, capacidade de memorização, fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem), rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão, saber ouvir atentamente, capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos, capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações, boa dicção, timbre de voz, entonação e audição.


### 3.3 Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário)

#### 3.3.1 Descrição Geral

3.3.1.1 Consiste na prestação de serviços de suporte técnico especializado aos usuários de TI da TELEBRAS.

3.3.1.2 A CONTRATADA deverá concluir a implantação da Central de Atendimento ao Usuário estando esta totalmente operacional em até 30 dias a contar da data de aprovação do Plano de Implantação.

3.3.1.3 A Central de Atendimento ao Usuário deverá funcionar nas dependências da TELEBRAS.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:</p> <p>(1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e</p> <p>(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

3.3.1.4 Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e fechamento de incidentes, escalonamento para Gestão de Problemas e respectivo fechamento, bem como as interfaces com os processos de Gestão de Mudanças, Configuração e Entrega.

3.3.1.5 Caberá integralmente à CONTRATADA estruturar e dimensionar sua equipe de trabalho para atender satisfatoriamente os níveis de serviços acordados, resguardando-se à TELEBRAS definir os perfis e qualificações necessários para o desempenho das atividades objeto da contratação.

3.3.1.6 Todos os colaboradores envolvidos na implantação da Central de Atendimento ao Usuário deverão estar cientes e ser claramente comunicados dos comportamentos, responsabilidades, atividades, ações e autoridades concedidas à pessoa ou grupo designado.

### 3.3.2 Fase de Planejamento

3.3.2.1 Deverá seguir os critérios e prazos estabelecidos no item 3.2.2.

3.3.2.2 Durante a Fase de Planejamento deverão ser elaborados o Catálogo de Serviços, os scripts e fluxogramas de atendimento, os manuais de procedimentos e o organograma de funcionamento e integração entre as equipes de atendimento de 1º, 2º e 3º Nível.

3.3.2.3 Deverá ser realizado o mapeamento dos processos da área de TI da TELEBRAS para criação dos scripts de atendimento e do Catálogo de Serviços.

3.3.2.4 Deverá prever o treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TI da TELEBRAS.

3.3.2.5 Disponibilização do serviço aos usuários em caráter Piloto.

3.3.2.6 Disponibilização do serviço aos usuários em caráter Definitivo.


3.3.2.7 As atividades previstas durante as fases de planejamento, piloto, transição e operação para implantação dos serviços da Central de Serviços e da Central de Atendimento deverão ter suas agendas coincidentes e alinhadas. Caberá à CONTRATADA avaliar a melhor forma de condução dos trabalhos a fim de otimizar tempo, recursos financeiros e de pessoas.

### 3.3.3 Fase de Piloto

3.3.3.1 Deverá seguir os critérios e prazos definidos no item 3.2.3.

### 3.3.4 Fase de Transição

3.3.4.1 Deverá seguir os critérios e prazos estabelecidos no item 3.2.4.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

### 3.3.5 Fase de Operação (*On going*)

3.3.5.1 Deverá seguir os critérios e prazos estabelecidos no item 3.2.5.

### 3.3.6 Canais de Comunicação e de acesso aos serviços

3.3.6.1 Além dos critérios estabelecidos no item 3.2.5, todo atendimento deverá ser precedido de cadastramento e triagem junto à Central de Serviços.

3.3.6.2 Não deverão ser realizados atendimentos presenciais que não estejam formalmente designados, escalonados e documentados, salvo nos casos previstos de priorização, onde o registro do incidente deverá, mesmo que a posteriori, ser realizado.

### 3.3.7 Ferramentas e Tecnologias

3.3.7.1 As ferramentas e acessórios necessários para o desempenho das atividades de técnico de suporte de 2º Nível, *on site*, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

3.3.7.2 Os equipamentos de produtividade pessoal utilizados pelos técnicos serão fornecidos pela TELEBRAS, a fim de garantir a ambientação dos técnicos com os dispositivos em uso no parque computacional da TELEBRAS.

3.3.7.3 Não será permitido o uso de dispositivos pessoais particulares pelos Técnicos de Atendimento para uso nos atendimentos aos usuários e para acesso ao ambiente de rede corporativa da TELEBRAS.

### 3.3.8 Sistema

3.3.8.1 Deverá seguir os requisitos e prazos estabelecidos no item 3.2.8.


### 3.3.9 Ambiente e estrutura física

3.3.9.1 Para o atendimento de 2º nível, a TELEBRAS disponibilizará tantos postos de trabalho quantos forem necessários para manutenção dos níveis de atendimento acordados.

3.3.9.2 As acomodações e a infraestrutura física (mesas, computadores, telefones, etc), e a lógica para o funcionamento da Central de Atendimento ao Usuário serão de responsabilidade da TELEBRAS.

### 3.3.10 Detalhamento das Atividades

#### 3.3.10.1 Atividades do Supervisor do Atendimento de 2º Nível

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

3.3.10.1.1 Atuar como Gestor de Incidentes, responsabilizando-se pela gestão da equipe, dos atendimentos e dos recursos empregados e coordenando as atividades de todas as equipes de trabalho.

3.3.10.1.2 Participar de reuniões de Ponto de Controle sobre assuntos relativos aos atendimentos, aos níveis de serviços e outras requisições a critério da TELEBRAS.

3.3.10.1.3 Prover a TELEBRAS dos Relatórios Gerenciais que se fizerem necessários.

3.3.10.1.4 Atuar na gestão das pessoas, na manutenção do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe e na administração e solução de conflitos.

3.3.10.1.5 Observar e corrigir desvios de comportamento ou atendimento aos serviços e usuários, e na operação da Central.

3.3.10.1.6 Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços ora pactuados.

3.3.10.1.7 Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes.

3.3.10.1.8 Encaminhar e acompanhar o escalonamento dos atendimentos para as filas de atendimento de 3º Nível e Gerenciais.

3.3.10.1.9 Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário.

3.3.10.1.10 Participar da elaboração e fazer cumprir o plano de ocupação dos postos de atendimento.

3.3.10.1.11 Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os Técnicos de Suporte.

3.3.10.1.12 Apoiar o Coordenador da Central de Serviços e o Fiscal do Contrato na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais.


3.3.10.1.13 Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes e técnicos, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe.

3.3.10.1.14 Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis.

3.3.10.1.15 Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os técnicos, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade.

3.3.10.1.16 Gerenciar o período de descanso dos técnicos, de modo a não prejudicar a execução do serviço.

3.3.10.1.17 Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

3.3.10.1.18 Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias dos postos de atendimento, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;

3.3.10.1.19 Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela TELEBRAS;

3.3.10.1.20 Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário.

3.3.10.1.21 Comunicar ao Fiscal do Contrato sobre qualquer problema relativo ao plano de ocupação dos postos de atendimento.

3.3.10.1.22 Elaborar relatórios de serviços executados.

3.3.10.1.23 Monitorar a investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como restabelecimento das condições normais de operação dos serviços, após a resolução dos incidentes.

### **3.3.10.2 Atividades dos Técnicos de Atendimento de 2º Nível – Presencial**

3.3.10.2.1 Atender receptivamente aos chamados encaminhados para o atendimento de 2º Nível, obedecendo aos procedimentos padronizados, dentro dos prazos acordados, a partir de consultas à base de conhecimentos e aos bancos de dados disponibilizados.

3.3.10.2.2 Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional da TELEBRAS.

3.3.10.2.3 Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas.

3.3.10.2.4 Instalar e configurar hardware como, por exemplo, impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nas estações dos usuários.


3.3.10.2.5 Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato.

3.3.10.2.6 Prestar suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários etc.) instalados no ambiente computacional da TELEBRAS.

3.3.10.2.7 Identificar tendências de problemas, através de processo de monitoramento ativo de incidentes.

3.3.10.2.8 Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários de sistemas corporativos, expressando-se com clareza e objetividade.

3.3.10.2.9 Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes por meio do preenchimento da

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

documentação de finalização dos chamados.

3.3.10.2.10 Encaminhar processos não automatizados e responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento.

3.3.10.2.11 Revisar a conclusão dos principais problemas.

3.3.10.2.12 Identificar, classificar, designar, investigar e identificar a causa raiz de problemas na infraestrutura de prestação de serviços de TI.

3.3.10.2.13 Distinguir entre incidente, problema e erro conhecido, o Sistema da Central para o controle de Erros Conhecidos, de acordo com as definições da ITIL, permitindo sua identificação, avaliação, registro e encerramento.

3.3.10.2.14 Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para as quais foi treinado.

3.3.10.2.15 Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento.

3.3.10.2.16 Identificar necessidades de treinamento dos usuários.

3.3.10.2.17 Escalonar e encaminhar os problemas não resolvidos no 2º Nível de atendimento.

3.3.10.2.18 Atuar conformidade com as recomendações da ITIL.

3.3.10.2.19 Reportar desvios e falhas ao Supervisor do atendimento.

3.3.10.2.20 Registrar todos os chamados e atendimentos efetuados pela Central de Serviços, inclusive para fornecedores e garantidores, no Sistema da Central de Serviços.

3.3.10.2.21 Tramitar todos os chamados e notificações automáticas através do Sistema da Central.


3.3.10.2.22 Instalar, configurar e realocar os equipamentos.

3.3.10.2.23 Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento e suporte técnico em microinformática.

### **3.3.11 Horário de Funcionamento e Períodos Críticos de Negócio**

3.3.11.1 O Horário do atendimento presencial e os Períodos Críticos de Negócio dar-se-ão conforme descritos no item 3.2.11.

### **3.3.12 Local de execução dos serviços de Atendimento de 2º Nível – Presencial**

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:</p> <p>(1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e</p> <p>(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

3.3.12.1 Os serviços atendimento presencial de 2º Nível serão prestados na sede da TELEBRAS em Brasília.

### 3.3.13 Recursos de Pessoal, Perfis e Qualificação Profissional


3.3.13.1 O Supervisor da Central de Atendimento ao Usuário deverá possuir formação de nível superior completa na área de Tecnologia da Informação ou formação em qualquer área e Pós-Graduação em TI ou áreas correlatas, comprovar por meio de certificados, atestados ou diplomas sólida experiência em gestão de Help Desk e Suporte Técnico para ambientes de TI, de no mínimo 5 anos, ter atuado em atividades de atendimento ou supervisão de Call Center, Service Desk, Help Desk ou Suporte Remoto, ser certificado ITIL *Foundations V3* e possuir curso de no mínimo 40 horas em Gerenciamento de Projetos, realizado nos últimos 3 anos. O Supervisor deverá, ainda, demonstrar conhecimentos técnicos em montagem e configuração de hardware de microcomputadores, sistemas operacionais Windows e Linux, em softwares de correio eletrônico, preferencialmente Zimbra Desktop e Microsoft Outlook, em softwares de produtividade pessoal como suítes de escritório e navegação web e nos demais aplicativos, sistemas e dispositivos em uso no ambiente tecnológico da TELEBRAS. Para exercer as funções de Supervisor é necessário que o profissional possua habilidades e competências de gestão de equipes, criatividade e agilidade na resolução dos problemas, atender aos usuários com eficiência, saber redigir documentos e ser dinâmico na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

3.3.13.2 Os Técnicos de Atendimento de 2º Nível da Central deverão possuir ou estar cursando formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou correlatas, comprovar por meio de certificados, atestados ou diplomas experiência mínima de 2 anos de atuação em atividades de suporte remoto ou presencial de *Help Desk*, *Service Desk* ou *Call Center*, ter conhecimentos técnicos em montagem e configuração de hardware de microcomputadores, sistemas operacionais Windows e Linux, em softwares de correio eletrônico, preferencialmente Zimbra Desktop e Microsoft Outlook, em softwares de produtividade pessoal como suítes de escritório e navegação web e nos demais aplicativos, sistemas e dispositivos em uso no ambiente tecnológico da TELEBRAS. Para exercer as funções de Técnico de Atendimento de 2º Nível é necessário possuir habilidades e competências como: equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo), espírito de cooperação em equipe, proatividade, dinamismo, discernimento e bom senso, flexibilidade e adaptabilidade para lidar com situações novas, ética profissional, capacidade de memorização, fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem), rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão, saber ouvir atentamente, capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos, capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações, boa dicção, timbre de voz, entonação e audição.

3.3.13.3 Para a execução de tarefas de complexidade alta o Técnico de Atendimento de 2º Nível deverá possuir certificação *MCDST – Microsoft Desktop Support Technician* ou certificação similar caso esta esteja descontinuada.

### 3.4 Indicadores de desempenho e Acordo de Níveis Mínimos de Serviço - ANMS

3.4.1 Os indicadores de desempenho seguem demonstrados no Anexo I – Tabela de Indicadores de Desempenho e Acordos de Níveis Mínimos de Serviço, do presente Termo de Referência.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

### 3.5 Níveis de escalonamento

3.5.1.1 N1 – Notificação automática ao Supervisor do Atendimento depois de decorrido 50% do Tempo de Solução do chamado;

3.5.1.2 N2 – Notificação automática para o Preposto da CONTRATADA depois de decorrido 70% do Tempo de Solução do chamado; e

3.5.1.3 N3 – Notificação automática para o Fiscal do Contrato na TELEBRAS depois de decorrido 90% do Tempo de Solução.

3.5.1.4 N4 – Notificação automática para o Fiscal e o Gestor do Contrato na TELEBRAS se Tempo de Solução for atingido sem conclusão do atendimento.

### 3.6 Acompanhamento do Contrato

3.6.1 O acompanhamento do contrato deverá ser registrado por meio de um Relatório Mensal de Serviços Técnicos.

3.6.1.1 O Relatório Mensal de Serviços Técnicos deverá conter, no mínimo:

3.6.1.1.1 Estatísticas de atendimento de todos os canais;

3.6.1.1.2 Lista dos artigos incluídos na Base de Conhecimento;

3.6.1.1.3 Análise dos problemas, causas e diagnósticos;

3.6.1.1.4 Atas das reuniões ocorridas entre a TELEBRAS e a CONTRATADA no período de referência;

3.6.1.1.5 Inventário dos Itens de Configuração – IC administrados no período, com informações sobre os IC excluídos e incluídos na base de IC;

3.6.1.1.6 Proposições de melhorias, quando houver;

3.6.1.1.7 Requisições de Mudanças realizadas, propostas e pendentes;

3.6.1.1.8 Índices de desempenho atingidos, ameaçadas e quebrados; e

3.6.1.1.9 Índices de Níveis de Serviço atingidos, ameaçados e quebrados, no formato de Gráfico de Monitoramento de Acordos de Nível de Serviços – MANS (SLAM).

3.6.2 Todas as informações relativas à medição de indicadores de desempenho e aos níveis de serviço deverão ser aferidas de forma automatizada, por meio do sistema da Central ou outro repositório.



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

3.6.3 Durante o acompanhamento dos trabalhos deverão ser analisados e verificados:

3.6.3.1 Os Acordos de Níveis de Serviços e o cumprimento dos resultados esperados;

3.6.3.2 As atividades previstas nas Ordens de Serviço;

3.6.3.3 A volumetria e a execução cabíveis às Requisições de Serviço;

3.6.3.4 A volumetria, execução e as autorizações cabíveis às Requisições de Mudanças;

3.6.3.5 Se os resultados esperados foram alcançados; e

3.6.3.6 As glosas cabíveis em cada caso.

### 3.7 Estimativa de volume dos serviços

3.7.1 A execução do serviço deverá compreender o atendimento de suporte técnico em TI aos usuários, em 1º e 2º Nível, conforme tempos de resposta e solução e níveis de serviço estabelecidos num volume mensal estimado Unidades de Serviço Técnico – UST, a saber:

VOLUME MENSAL ESTIMADO DE ATENDIMENTOS DE 1º E 2º NÍVEL						
PERÍODO	COMPLEXIDADE					
	1º NÍVEL - REMOTO			2º NÍVEL - PRESENCIAL		
	ALTA	NORMAL	BAIXA	ALTA	NORMAL	BAIXA
MÉDIA TRIMESTRAL PERÍODOS NORMAIS	0	0	48	48	143	285
MÉDIA ESTIMADA PERÍODOS DE ATIVIDADES DE NEGÓCIO	0	0	96	96	286	570


VOLUME ESTIMADO DE UST - CONSOLIDADO		
	MENSAL	ANUAL
Volume mensal estimado de UST de 1º Nível	144	864
Volume mensal estimado de UST de 2º Nível	7743	46458

3.7.2 O detalhamento da estimativa dos valores das UST pode ser verificado por meio do Anexo III – Tabela de Volumes Estimados, do presente Termo de Referência.

3.7.3 O volume mensal previsto dos serviços a serem executados corresponde à estimativa dos serviços demandados baseada na média mensal dos atendimentos prestados no ano de 2012 aos usuários de TI da TELEBRAS.

3.7.4 Os atendimentos de 1º Nível foram levantados com base em estatísticas procedentes da Caixa Corporativa da Gerência de Tecnologia da Informação, atual ponto de contato para os atendimentos de 1º Nível.

3.7.5 Os atendimentos de 2º Nível foram baseados nos registros realizados no atual sistema do *Service Desk*

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

da TELEBRAS, GLPI, registrados no último trimestre.

3.7.6 Os atendimentos de 1º e 2º Níveis relativos a incidentes e requisições de serviços para Sistemas Corporativos foram estimados com base em melhores práticas de mercado, visto encontrarem-se ainda em implantação e não possuem estatísticas de atendimento no ambiente de produção.

3.7.7 Os volumes mensais estimados já contém previsibilidade de aumento das demandas em decorrência dos Períodos de Atividades de Negócio – PAN, do acréscimo de equipamentos e usuários na Rede durante o período de vigência contratual, com base nas projeções estratégicas da atual gestão da empresa.

3.7.8 Os volumes são estimados, não possuindo características uniformes. Assim sendo, os serviços serão executados e demandados conforme necessidade e poderão ter suas quantidades ajustadas em razão da mudança de orientação da gestão ou do Plano Estratégico Institucional, como também, em face às novas metas do Plano Diretor de TI – PDTI, em processo de revisão.

### **3.8 Ambiente tecnológico da TELEBRAS**

#### **3.8.1 Parque Computacional**

3.8.1.1 Usuários: 220 com previsão de crescimento para 300 usuários em 2013.

3.8.1.2 Usuários estratégicos (atendimento com prioridade ALTA): 25.

3.8.1.3 Computadores tipo Desktop: 220 com previsão de crescimento para 300 unidades em 2013.

3.8.1.4 Notebooks: 60 com previsão de crescimento para 70 unidades em 2013.

3.8.1.5 Telefones IP: 180 unidades.

3.8.1.6 Impressoras: 11 (*outsourcing*).

#### **3.8.2 Sistemas Operacionais**

3.8.2.1 Windows XP.

3.8.2.2 Windows 7 Professional.

3.8.2.3 Linux Ubuntu 11.04.



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

### 3.8.3 Ferramentas de Escritório e Produtividade Pessoal

3.8.3.1 Abaixo é demonstrada a lista não exaustiva de softwares homologados para uso nos Desktops da TELEBRAS.

3.8.3.2 Os softwares avançados de uso especialista não se encontram listados.

FUNCIÓNALIDADE	ESTAÇÃO PROPRIETÁRIA	ESTAÇÃO LIVRE
ANTIVÍRUS	Panda Antivírus	-
AGENTE DE INVENTÁRIO	OCS Inventory NG Agent	OCS Inventory NG Agent
CLIENTE DE CORREIO ELETRÔNICO	Zimbra Desktop / MS Outlook	Zimbra Desktop
COMPACTADOR	7-Zip	7-Zip
GERADOR DE PDF	PDF Creator	Cups PDF
NAVEGADOR	Mozilla Firefox / Google Chrome / Internet Explorer	Mozilla Firefox / Google Chrome
PLUGINS	Adobe Flash Player / Java / Adobe Shockwave Player	Adobe Flash Player / Java / Adobe Shockwave Player
SUITE DE ESCRITÓRIO	MS Office Standard / MS Office Professional / Libre Office	Libre Office
VISUALIZADOR DE PDF	Adobe Reader X	Evince / Adobe Acrobat Reader
GRAVADOR DE DVD	Função integrada do S.O. / DVD Bumer	K3B / Brasero
CONSTRUTOR DE MAPAS MENTAIS	Free Mind	Free Mind
NAVEGADOR DE MAPAS POR SATÉLITE	Google Earth	Google Earth
EDITOR DE PDF	PDF Architect	Não há
GRENCIAMENTO DE CRONOGRAMA	Projity OpenProj	Projity OpenProj
SOFTFONE VOIP	Xlite	Ekiga / Twinkle
MÓDULO DE SEGURANÇA	Plugin do BB e CEF	Plugin do BB e CEF


### 3.8.4 Diretório da Rede

3.8.4.1 Microsoft Active Directory 2008 (autenticação).

## 4. PARTICIPAÇÃO

4.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que atenderem a todas as exigências constantes deste Edital e seus Anexos.

4.2. A participação das empresas nesta licitação corresponderá, automaticamente, à indicação de que não

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

existem fatos impeditivos para sua habilitação e à ciência da obrigatoriedade de declarar, a qualquer tempo, quaisquer ocorrências supervenientes que as inabilitem.

4.3. Não poderão participar da licitação:

4.3.1. Empresas que estejam com o direito de licitar e de contratar suspensos com a União, bem como com a TELEBRAS, conforme o art. 7º da Lei 10.520/2002.

4.3.2. Empresas que tenham sido declaradas Inidôneas por órgão da Administração Pública.

4.3.3. Empresas que se encontrem sob o regime falimentar.

4.3.4. Empresas estrangeiras que não funcionem no País.

4.3.5. Sociedades cooperativas.

4.3.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e à proposta sujeitará o LICITANTE às sanções previstas no Edital.

---

## 5. HABILITAÇÃO

---

5.1. A habilitação do LICITANTE será verificada “on line” no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, após a análise e julgamento das Propostas, devendo ainda, apresentar os seguintes documentos:

### 5.1.1. Relativos à Habilitação Jurídica


5.1.1.1. Registro comercial, no caso de empresário.

5.1.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou Contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais. No caso de sociedades por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores.

5.1.1.3. Os documentos de que trata a alínea anterior deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

5.1.1.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização, para funcionamento expedido por órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

5.1.1.5. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de administração

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

em exercício.

### 5.1.2. Relativos à Regularidade Fiscal

5.1.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.

5.1.2.2. Prova de regularidade com a Fazenda Federal (Certidão Negativa ou Positiva com efeito de negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, emitida pela Secretaria da Receita Federal – SRF e Certidão quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN), e com a Fazenda Estadual e a Municipal, do domicílio ou sede da LICITANTE, na forma da lei.

5.1.2.3. Prova de regularidade perante a Seguridade Social (INSS) e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

5.1.2.4. Conforme prescrito nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/06, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 2007, a comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura da Ata de Registro de Preços. De qualquer forma, as licitantes que sejam microempresas ou empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, observadas as condições a seguir estabelecidas:

5.1.2.4.1. No caso de haver alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o LICITANTE for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da TELEBRAS, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

5.1.2.4.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades dispostas neste edital e seus anexos, sendo facultado a TELEBRAS convocar os LICITANTES remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura da Ata de Registro de Preços, ou revogar a licitação.

5.1.2.4.3. As microempresas e empresas de pequeno porte somente estão desobrigadas de comprovar, no momento da habilitação, a sua regularidade fiscal, ficando obrigadas a comprovar o cumprimento das demais exigências habilitatórias, sendo declarada inabilitada se assim não proceder, além de sujeitar-se às penalidades dispostas neste Edital.

5.1.2.5. Constatado o atendimento pleno, por parte do LICITANTE – microempresa e/ou empresa de pequeno porte - às exigências do Edital e observados os procedimentos do regime diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 2007, o pregoeiro declarará o LICITANTE VENCEDOR do certame e, não havendo manifestação recursal, adjudicar-lhe-á o objeto, em estrita concordância e sob as condições e termos da Lei 10.520, de 2002, Decretos Federais 3.555, de 2000 e 5.450, de 2005, e demais legislações pertinentes.



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

### 5.1.3. Relativos à Qualificação Econômica – Financeira

5.1.3.1. Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do LICITANTE.

5.1.3.2. Na certidão referida na alínea anterior, em que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 90 dias, contados da data de sua emissão.

5.1.3.3. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

5.1.3.4. A boa situação financeira do LICITANTE será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta “online” no caso de empresas inscritas no SICAF:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$


$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

5.1.3.5. O LICITANTE que apresentar índices econômicos igual ou inferior a 1 em quaisquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, deverá comprovar que possui capital social ou patrimônio líquido de no mínimo 10% do valor total estimado da licitação, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, de acordo com os §§ 2º e 3º, do art. 31, da Lei nº 8.666 de 1993.

5.1.3.6. A condição acima é aplicável apenas para as empresas que não possuam índice superior a 1. Não obstante, será exigida do LICITANTE detentor da melhor oferta, a comprovação de possuir capital social ou patrimônio líquido de no mínimo 1% do valor por ela proposto para o grupo, objeto da disputa.

### 5.1.4. Relativo à Qualificação Técnica

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

5.1.4.1. Apresentar TERMO DE VISTORIA assinado pela Equipe de Infraestrutura da TELEBRAS, declarando ter conhecimento do parque computacional instalado, seus aplicativos e sistemas, do local da realização dos serviços e das condições locais e ambientais para acomodação da equipe de Suporte da LICITANTE VENCEDORA.

5.1.4.1.1. A Visita Técnica deverá ocorrer com hora marcada, previamente agendada junto a Equipe de Infraestrutura da Gerência de Tecnologia da Informação, por meio do telefone 2027-1771.

5.1.4.1.2. O agendamento da visita poderá ocorrer em até 48 horas antes da data e horário de abertura do Processo Licitatório.

5.1.4.1.3. A visita deverá ocorrer em até, no máximo, 24 horas antes da data e horário de abertura do Processo Licitatório.

5.1.4.2. Para fins de habilitação, o LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que o LICITANTE tenha prestado serviços de Suporte Técnico em TI.

5.1.4.3. O Atestado deverá comprovar, em um único documento, não cabendo somatório de vários atestados menores, ter prestados serviços de, no mínimo:

5.1.4.3.1. Suporte e configuração de 1.000 de Desktops e Notebooks com os Sistemas Operacionais Windows e Linux;

5.1.4.3.2. Suporte a Desktops e Notebooks visando a solução de incidentes e problemas através de atendimento a chamados, implementando no mínimo 4 disciplinas do modelo ITIL, utilizando gerenciamento de níveis de serviços e base de conhecimento;


5.1.4.3.3. Suporte tecnológico e sustentação ao ambiente computacional de infraestrutura de Tecnologia da Informação, incluindo redes e seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução utilizando práticas de emissão de ordens de serviços com fixação de procedimentos e Critérios de Aceitação dos serviços prestados ou bens fornecidos, abrangendo métricas, indicadores e valores mínimos aceitáveis, com disponibilidade de ambiente de no mínimo 98,5% estabelecidos em mecanismos contratuais; e

5.1.4.3.4. Atendimento a usuários com suporte especializado em ambientes de TI, em conformidade com a ITIL v3 com, no mínimo, 1.000 Desktops e Notebooks conectados em rede local e de longa distância, com comprovação de cumprimento dos seguintes níveis de serviço:

5.1.4.3.5. Mínimo de 85% dos chamados com Tempo de Resposta de, no máximo, 10 minutos;

5.1.4.3.6. Mínimo de 90% de chamados de prioridade alta com Tempo de Solução de, no máximo, 2 horas, a contar a partir do registro do ticket na Central;

5.1.4.3.7. Mínimo de 85% de chamados de prioridade média com Tempo de Solução de, no máximo, 6

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

horas a contar a partir do registro do ticket na Central;

5.1.4.3.8. Mínimo de 85% de chamados de prioridade normal com Tempo de Solução de, no máximo, 12 horas, a contar a partir do registro do ticket na Central;

5.1.4.3.9. Mínimo de 85% de chamados de prioridade baixa com Tempo de Solução de, no máximo, 24 horas, a contar a partir do registro do ticket na Central;

5.1.4.3.10. Mínimo de 95% dos chamados atendidos em até 36 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato;

5.1.4.3.11. Mínimo de 95% dos chamados reabertos por erros ou incompletos atendidos em, no máximo, 2 horas da reabertura; e

5.1.4.3.12. Mínimo de 99% dos chamados com prazos renegociados atendidos dentro da data e horário acordados.

5.1.4.4. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

5.1.4.4.1. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.


5.1.4.5. A CONTRATADA deverá demonstrar a capacitação técnica para prestar os serviços de manutenção e suporte ao ambiente computacional da TELEBRAS, aperfeiçoar a *performance*, disponibilidade e configuração das soluções, executar os procedimentos em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado e participar dos processos de melhoria contínua dos procedimentos.

5.1.4.6. A CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica mínima correspondente a 90% do necessário para execução do objeto contratado, distribuindo e alocando a equipe técnica em escala suficiente para atender as demandas e obrigações, inclusive com previsão de plantonistas para os períodos indicados e alocar equipe exclusiva para alimentar e manter as documentações e relatórios técnicos solicitados.

5.1.4.7. Além das equipes técnicas e de supervisão e coordenação, deverá ser mantido um Preposto com especialização em Gestão de Projetos e conhecimento em infraestrutura de TI, em tempo integral, que atuará como contato entre a TELEBRAS e a CONTRATADA.

5.1.4.8. Deverá ser apresentado um quadro de recursos técnicos composto dos quantitativos de recursos técnicos a serem alocados para todas as atividades, distribuídos por complexidade e especialização e que contenha as remunerações mensais de cada grupo em quantidade que atenda a 90% do total global do objeto contrato.

5.1.4.9. Os recursos certificados deverão ser comprovados no momento da assinatura do contrato e

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

reapresentados quando solicitado.

5.1.4.10. Os recursos a serem alocados em horários diferenciados de plantão ou de padrões de atividades de negócio deverão ser informados em planilhas separadas.

5.1.4.11. Conforme previsto no art. 43 § 3º da Lei 8.666, os atestados de capacidade técnica apresentados poderão ser objeto de diligência, a critério da TELEBRAS, para verificação da autenticidade de seu conteúdo.

5.1.4.11.1. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e o LICITANTE, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeito o LICITANTE às penalidades previstas no item 23 deste Edital.

5.1.4.12. Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, ou em cópia autenticada em Cartório competente, ou publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópias simples, desde que acompanhadas dos originais para conferência pelo Pregoeiro ou membros da Equipe de Apoio.

5.1.4.12.1. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento”, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

5.1.4.12.2. Caso os documentos exigidos para habilitação não estejam contemplados no SICAF, ou não haja disponibilidade de realizar a consulta aos sítios emitentes das certidões vencidas, será exigido o envio da documentação via fax-símile ou e-mail, no prazo máximo de 01 hora, após solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico.

5.1.4.12.3. Os documentos e anexos exigidos, quando remetidos via fax, pelo nº (61) 2027.1305 ou pelo e-mail: licitacao@telebras.com.br, deverão ser apresentados em original ou por cópia autenticada, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

5.1.4.13. Serão inabilitadas as empresas que não atenderem às exigências de habilitação contidas neste Termo de Referência e seus anexos.


---

## 6. ADJUDICAÇÃO

---

6.1. O objeto da licitação será adjudicado respeitando o MENOR PREÇO por lote.

6.2. A divisão em lotes foi efetuada respeitando critérios relativos à natureza dos serviços e na capacidade metodológica existente na TELEBRAS de gerir os serviços demandados, buscando segmentá-los de acordo

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

com as ofertas do mercado nacional.

6.3. Portanto, a adjudicação será efetuada por lote, considerando que os dois lotes poderão ser adjudicados para uma única empresa.

6.4. Os preços propostos deverão ser especificados em moeda nacional, sendo considerada vencedora a que apresentar menor preço global para a quantidade total de Unidades de Serviço Técnico - UST especificadas no presente Termo de Referência.

6.5. Serão consideradas propostas com indícios de inexequibilidade aquelas cujo valor unitário apresentado por Unidade de Serviço Técnico – UST seja inferior a 70% do menor entre os seguintes valores:

6.6. Preço orçado pela TELEBRAS; e

6.7. Média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% do preço orçado pela TELEBRAS.

6.8. Caso a proposta de menor preço apresente indício de inexequibilidade de acordo com o critério acima, será facultado à licitante comprovar a exequibilidade de sua proposta. Após análise da comprovação oferecida, e permanecendo dúvidas quanto à exequibilidade da proposta, a TELEBRAS poderá promover diligência para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta, conforme previsto no § 3º do art. 29 da Instrução Normativa MP nº 2 de 30 de abril de 2008.

6.9. Caso a LICITANTE não apresente a comprovação de exequibilidade, ou o resultado da diligência indique incapacidade de execução, a proposta correspondente será desclassificada do certame.

---

## 7. FORMA DE PAGAMENTO


---

7.1. O pagamento será efetuado, mensalmente, até o 5º dia útil, contados a partir da entrega da Nota Fiscal à TELEBRAS, após o devido atesto emitido pela fiscalização do Contrato, que deverá ocorrer em até 5 dias úteis após o seu recebimento, em conformidade com o art. 40, XIV, “a” da Lei 8.666/93.

7.2. A Nota Fiscal deverá atender às exigências dos órgãos de Fiscalização, inclusive quanto ao prazo da autorização para sua emissão.

7.3. A empresa CONTRATADA deverá encaminhar até o 2º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, a Nota Fiscal em nome da TELEBRAS, descontadas quaisquer eventuais glosas de valores, em duas vias, acompanhada dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, a fim de que sejam adotadas as medidas afetas ao pagamento.

7.4. O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta-corrente da CONTRATADA, em conta indicada por esta na proposta de preços do Pregão Eletrônico, devendo para isto ficar explicitado o nome do

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  (1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e  (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

Banco, Agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetuado o crédito. O número da conta bancária indicada na proposta de preços deverá constar, obrigatoriamente, em todas as Notas Fiscais.

7.5. O pagamento da Nota Fiscal somente será efetuado após a verificação do cumprimento das obrigações contratuais assumidas e da obrigação de manter, durante a contratação, todas as condições de habilitação exigidas no Edital.

7.6. A TELEBRAS somente efetuará o pagamento após atestação de que o serviço foi executado em conformidade com as especificações do contrato.

7.7. A TELEBRAS pode deduzir do montante a pagar, os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela empresa CONTRATADA.

7.8. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a empresa CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela TELEBRAS, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, a ser incluído na fatura do mês seguinte ao da ocorrência, calculado por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:


$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{6/100}{365} \quad I = 0,00016438$$

em que i = taxa percentual anual no valor de 6%.

7.9. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas Notas Fiscais, serão estes restituídos à adjudicatária, para as correções solicitadas, não respondendo a TELEBRAS por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

7.10. Serão retidos na fonte o Imposto Sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ, bem assim a Contribuição Sobre o Lucro Líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – CONFINS e a contribuição para o PIS/PASEP, de acordo com o artigo 64 da Lei nº. 9.430, de 27/12/96 e IN/CONJUNTA nº. 06, de 18/07/97.

7.11. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:</p> <p>(1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e</p> <p>(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

Fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, de acordo com a Lei nº 9.317/96 e a sua sucessora, a Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

7.12. A Nota Fiscal deverá vir anexada do Relatório Mensal de Serviços Técnicos devidamente atestados pelo Fiscal e pelo Gestor do Contrato.

7.13. Para todas as propostas de glosas deverão ser anexados os documentos comprobatórias do não atendimento em função dos indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviços acordados.

7.14. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

7.15. O Custo Mensal Faturável – CMF será obtido a partir da soma de todas as Ordens de Serviço autorizadas e executadas no período, excluindo-se os valores das glosados de cada Ordem de Serviço, os valores glosados dos Índices de Desempenho e as sanções administrativas cabíveis.

7.16. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 30%. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do Contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da CONTRATADA com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

---

## 8. PRAZOS E LOCAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

---

8.1. Os serviços de atendimento remoto serão executados nas dependências e com recursos da CONTRATADA, respeitadas as condições deste Termo de Referência.


8.2. Os serviços que exigirem atendimento presencial serão prestados nas dependências da TELEBRAS, cuja sede está situada no Setor Comercial Sul, Quadra 09, Bloco “A” - Torre “B”, Edifício Parque Cidade Corporate, CEP 70.308-20, Brasília-DF.

8.3. Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas extras ou adicionais noturnos.

8.4. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até 30 dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato.

8.5. Os horários de funcionamento da Central de Serviços estão detalhados no item 3.2.11 do presente Termo de Referência.

8.6. Os horários de atendimento presencial estão detalhados no item 3.3.11 deste Termo de Referência.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  (1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e  (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

## 9. GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 10 dias úteis contados a partir da assinatura do contrato, o comprovante de garantia em uma das modalidades estabelecidas no art. 56 e seus parágrafos da Lei nº 8666/93, no valor correspondente a 5% do valor total do Contrato, como forma de garantir a perfeita execução do objeto.

9.2. O valor da garantia somente será liberado à CONTRATADA após o recebimento definitivo do objeto ou por ocasião da rescisão antecipada do Contrato, desde que não possua obrigação inadimplida com a TELEBRAS e mediante expressa autorização desta.

9.3. A CONTRATADA deverá, sempre que necessário, revalidar a data de vencimento da garantia e integralizar o valor decorrente de eventuais acréscimos, assegurando a fiel execução contratual.

9.4. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará na aplicação de multa de 0,07% do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2%.

9.5. A CONTRATADA poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

9.5.1. Caução em dinheiro;

9.5.2. Seguro Garantia; e

9.5.3. Fiança Bancária.

9.6. Em caso de fiança bancária, deverão constar no instrumento, os seguintes requisitos:

9.6.1. Prazo de validade correspondente ao período de vigência do contrato;


9.6.2. Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento a TELEBRAS, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

9.6.3. Expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827 e 838 do Código Civil; e

9.6.4. Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

9.7. Não será aceita fiança bancária que não atenda aos requisitos estabelecidos no item anterior.

9.8. Em se tratando de seguro-garantia, a apólice deverá indicar a TELEBRAS como beneficiário e, que o seguro garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, no instrumento contratual, inclusive as de natureza trabalhista e/ou previdenciária, até o valor da garantia fixado na apólice.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  (1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e  (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

9.9. Não será aceita apólice que contenha cláusulas contrárias aos interesses da TELEBRAS.

9.10. O valor da garantia será atualizado sempre que houver alteração no valor contratual, obrigando-se a CONTRATADA a tomar todas as providências, às suas exclusivas expensas, para assegurar o cumprimento desta obrigação, tempestivamente.

9.11. Sem prejuízo das demais hipóteses previstas no contrato e na regulamentação vigente, a Garantia de Execução do Contrato poderá ser utilizada nos seguintes casos:

9.11.1. Quando a CONTRATADA não executar as obrigações previstas, ou ainda quando as executar em desconformidade com o estabelecido;

9.11.2. Quando a CONTRATADA não proceder ao pagamento das multas que lhe forem aplicadas, na forma do contrato e de regulamentos da TELEBRAS; e

9.11.3. Quando a União ou entidade de sua administração direta ou indireta vier a ser responsabilizada em razão da ação ou omissão da CONTRATADA.

9.12. Utilizada a Garantia de Execução do Contrato, a CONTRATADA obriga-se a integralizá-lo no prazo de 5 dias úteis contando da data em que for notificada formalmente pela TELEBRAS.

9.13. A garantia será liberada no prazo de até 30 dias após o perfeito cumprimento do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente pela variação do índice que remunere a Caderneta de Poupança, no período compreendido entre a data da retenção e a da restituição, adotando-se o critério “pró-rata temporis” para as atualizações nos subperíodos inferiores a 30 dias.

9.14. A CONTRATADA deverá garantir a qualidade dos serviços, atendendo aos Níveis de Serviço estabelecidos.

9.15. Não é permitida subcontratação, cessão ou transferência total ou de parte do objeto.

---


## 10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

---

### 10.1. Quanto aos funcionários e o representante legal

10.1.1. A CONTRATADA deverá:

10.1.1.1. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações trabalhistas estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando seus técnicos forem vítimas no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecidos nas dependências da TELEBRAS;

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

10.1.1.2. Cumprir mensalmente as obrigações e encargos trabalhistas estabelecidos na legislação em vigor, uma vez que o descumprimento das mesmas incorrerá, após as notificações de advertência e multa, na rescisão do contrato de prestação de serviços;

10.1.1.3. Responsabilizar-se por todos os custos com pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução do contrato; e

10.1.1.4. Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os empregados necessários à perfeita execução dos serviços.

10.1.2. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da TELEBRAS na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei n. 8.666/1993, sob pena de imediata rescisão contratual.

10.1.3. Os empregados da CONTRATADA não terão nenhum vínculo com a TELEBRAS, ficando sob a sua inteira responsabilidade os pagamentos e os ônus relativos a taxas, tributos, contribuições sociais, indenização trabalhista, vale transporte, vale refeição e outros encargos previstos em lei, incidentes ou decorrentes do Contrato.

10.1.4. Na gestão da prestação dos serviços, indicar um responsável técnico, com especialidade em gerenciamento de projetos e serviços de tecnologia da informação, doravante denominado PREPOSTO, e um substituto, que deverão assumir pessoal e diretamente a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços e serão responsáveis por:

10.1.4.1. Acompanhar a execução dos serviços;

10.1.4.2. Assegurar que as políticas, normas e procedimentos sejam respeitados e acatados pelos profissionais da CONTRATADA;

10.1.4.3. Alocar os profissionais necessários para o atendimento das Ordens de Serviços tempestivamente, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;

10.1.4.4. Elaborar documentos e relatórios referentes ao andamento da execução das Ordens de Serviço;

10.1.4.5. Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados e apresentar relatórios mensais de frequência, descontando as faltas, licenças de qualquer natureza e os atrasos;

10.1.4.6. Administrar qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços;

10.1.4.7. Informar sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

10.1.4.8. Estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

10.1.4.9. Realizar, às suas expensas, na forma da legislação pertinente, tanto na admissão como durante a vigência do contrato de trabalho, os exames médicos de seus empregados;

10.1.4.10. Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, sem interrupção por motivo de férias, descanso, licenças e outras avenças;

10.1.4.11. Fornecer aos seus empregados benefícios de alimentação ou outros itens de salário indireto que deverão ser, no mínimo, iguais aos estabelecidos em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de cada categoria na unidade da federação correspondente; e

10.1.4.12. Promover o afastamento de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que venha a causar perturbações ou agir de forma imoral ou antiética, no prazo máximo de 24 horas após o recebimento da notificação pela TELEBRAS.

### 10.2. Quanto aos encargos, multas e tributos

10.2.1. A CONTRATADA deverá:

10.2.1.1. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão-de-obra, ferramentas, Equipamentos, taxas, emolumentos, encargos sociais.

10.2.1.2. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços.


10.2.1.3. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à TELEBRAS como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos.

10.2.1.4. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a TELEBRAS.

10.2.1.5. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da TELEBRAS.

10.2.1.6. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

10.2.1.7. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação. A inadimplência da CONTRATADA, não transfere à TELEBRAS a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva com a TELEBRAS.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

10.2.1.8. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.

### 10.3. Quanto à segurança da informação e proteção do conhecimento sensível

10.3.1. A CONTRATADA deverá:

10.3.1.1. Tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todas as informações a que tenha acesso em razão da execução dos serviços, independentemente do suporte em papel ou digital, responsabilizando-se pelas ações ou omissões de seus sócios, empregados, interlocutores ou subcontratados.

10.3.1.2. Vedar a divulgação, a reprodução ou a utilização de quaisquer informações, a qualquer título, exceto quando previamente autorizadas.

10.3.1.3. Providenciar TERMO DE CONFIDENCIALIDADE para cada empregado ou prestador de serviço, tanto da Central de Serviços quanto da Central de Atendimento ao usuário, onde fique estabelecido:

10.3.1.3.1. O compromisso de não divulgar qualquer informação a que tenham acesso em razão da execução dos serviços; e

10.3.1.3.2. O compromisso de não utilizar recursos ou serviços da TELEBRAS para fins alheios ao objeto da contratação.

10.3.1.4. Assinar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e ter a ciência das normas de segurança vigentes e se responsabilizar pelos atos dos profissionais que estiverem prestando serviços na TELEBRAS.

10.3.1.5. Ter a ciência de que seus acessos realizados ou dados transmitidos podem ser auditados.


10.3.1.6. Responder solidariamente com seus agentes empregados e prepostos no caso de violação do TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, arcando com indenizações de natureza civil, quando for o caso, sem prejuízo das responsabilidades administrativas e penais.

### 10.4. Quanto aos sistemas de informação e controles de acesso físico e lógico

10.4.1. A CONTRATADA deverá prever em sua rede de dados uma estrutura de segurança adequada para a realização dos acessos ao sistema da Central de Serviços, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela TELEBRAS.

10.4.2. Os acessos lógicos concedidos aos recursos alocados para a prestação dos serviços terão caráter individual e intransferível, cabendo a cada indivíduo resguardar seu *login* e senha apropriadamente.

10.4.3. Todas as ações efetuadas por meio dos acessos individuais serão de responsabilidade do usuário vinculado à conta de *login*.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

10.4.4. Deverão ser fornecidos aos recursos técnicos todos os equipamentos de proteção individual e coletiva em cumprimento às normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho.

10.4.5. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo credenciamento, autorização de acesso e descredenciamento de acesso às dependências da TELEBRAS, que deverão ser solicitado por escrito e assumido quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos técnicos.

10.4.6. O descredenciamento dos funcionários desvinculados da prestação de serviços deverá ser informado e solicitado no prazo máximo de 24 horas corridas, bem como a devolução dos equipamentos e recursos utilizados, como crachás, cartões certificadores e outros objetos e dispositivos, de propriedade da TELEBRAS.

10.4.6.1. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se para que seus funcionários conheçam e cumpram as diretrizes da Política de Segurança da Informação - PSI da TELEBRAS.

### **10.5. Quanto à propriedade intelectual e transferência do conhecimento**

10.5.1. Conforme parágrafo único do artigo 111 da Lei nº 8.666/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas e resultados produzidos em consequência dos serviços, entendendo-se por resultados, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, procedimentos operacionais, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas, listagens de programas de computador (fonte ou executável) e documentação didática, em papel e em mídia eletrônica pertencerão à TELEBRAS, em caráter definitivo e irrevogável.

10.5.2. A utilização de quaisquer produtos, dados, relatórios ou documentos produzidos, para outras atividades externas à empresa sem a autorização expressa da TELEBRAS constituirá falta grave, podendo resultar na aplicação de sanções, inclusive a rescisão contratual.


10.5.3. É vedado o uso de componentes de softwares proprietários sem prévia e expressa autorização da TELEBRAS.

10.5.4. A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a TELEBRAS, por meio de eventos determinados e baseados em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. Os cronogramas e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela TELEBRAS.

### **10.6. Quanto às obrigações gerais**

10.6.1. A CONTRATADA deverá:

10.6.1.1. Zelar pelo perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas deste Termo de Referência e Contrato.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:</p> <p>(1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e</p> <p>(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

10.6.1.2. Entregar os serviços adquiridos pela TELEBRAS conforme o objeto deste Termo de Referência e Contrato e/ou declarado na proposta vencedora, com qualidade, eficiência, presteza e pontualidade, em conformidade com os termos e prazos estabelecidos nos mesmos.

10.6.1.3. Reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, por solicitação da TELEBRAS, o serviço em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos serviços prestados.

10.6.1.4. Fiscalizar e responsabilizar-se pelo perfeito cumprimento do objeto do contrato, arcar com os eventuais prejuízos causados à TELEBRAS e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução dos serviços, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela TELEBRAS.

10.6.1.5. Prover mão de obra qualificada para a prestação dos serviços.

10.6.1.6. Responsabilizar-se civilmente pelos profissionais envolvidos nas atividades vinculadas ao objeto desta licitação.

10.6.1.7. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal e qualificação técnica que ensejaram a sua contratação, devidamente atualizadas.

10.6.1.8. Manter seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a melhoria dos serviços prestados.

10.6.1.9. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a TELEBRAS julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, *scripts*, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços, no prazo máximo de 5 dias úteis.

10.6.1.10. Promover os esclarecimentos aos colaboradores da TELEBRAS sempre que necessário.


10.6.1.11. Utilizar normas e padrões definidos pela TELEBRAS.

10.6.1.12. Obedecer e respeitar o Código de Ética da TELEBRAS.

10.6.1.13. Manter em sigilo as informações fornecidas e apuradas durante a prestação dos serviços.

10.6.1.14. Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da TELEBRAS, prestando-lhe todos os esclarecimentos solicitados e se obrigando a atender prontamente às reclamações formuladas.

10.6.1.15. Apresentar a especificação dos CNPJ que serão utilizados na emissão de documentos fiscais, incluindo os CNPJ das filiais, se for o caso.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

10.6.1.16. Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços.

10.6.1.17.

---

## 11. OBRIGAÇÕES DA TELEBRAS

---

### 11.1. Quanto à fiscalização

11.1.1. Para fiscalização do contrato deverão ser formalmente designados: um Fiscal Administrativo, um Fiscal Técnico e um Gestor do Contrato.

11.1.2. Ao Fiscal Administrativo caberá permitir o acesso dos profissionais a serviço da CONTRATADA ao local da prestação dos serviços, proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais para o desempenho das atividades e fiscalizar, em conjunto com o fiscal técnico, o cumprimento das exigências legais, de efetividade e economicidade do contrato.


11.1.3. Ao Fiscal Técnico caberá acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, registrando as ocorrências a este relacionadas, tanto quantitativas quanto qualitativas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos ao Gestor do Contrato, receber as Ordens de Serviço dos clientes internos e verificar a compatibilidade contratual, autorizar a execução das requisições de mudanças, analisar o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço e propor as glosas estipuladas, aplicar as demais glosas sobre o custo mensal, anexar aos relatórios os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências, verificar se as glosas geram penalizações administrativas e encaminhar o Relatório Mensal dos Serviços para o Gestor do Contrato.

11.1.4. Ficará, por fim, a cargo do Gestor do Contrato, determinar as datas e horários para realização das manutenções, em acordo com as áreas demandantes, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários, manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que validem as condições de habilitação e qualificação previstas, atestar o Relatório Mensal de Serviços e encaminhar ao PREPOSTO para emissão da Nota Fiscal, atestar a Nota Fiscal e encaminhá-la, juntamente com o Relatório Mensal de Serviços e as Ordens de Serviços à área administrativa pra providências, autorizar a aplicação das glosas propostas pelo fiscal técnico e encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.

### 11.2. Quanto às obrigações gerais

11.2.1. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas deste Termo de Referência e seus anexos.

11.2.2. Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelece

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
Contratação de serviços continuados especializados em TI para: (1) Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> ); e (2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).		

este Termo de Referência e seus anexos.

11.2.3. Designar pessoas para os papéis descritos quanto à fiscalização.

11.2.4. Convocar, realizar e registrar reuniões junto à CONTRATADA.

11.2.5. Transmitir formalmente à CONTRATADA e prestar esclarecimentos de todas as informações necessárias à execução dos serviços.

11.2.6. Emitir e aprovar as Ordens de Serviços, definindo de forma clara e objetiva os requisitos técnicos, operacionais, administrativos e financeiros dos serviços a serem prestados.

11.2.7. Verificar os relatórios apresentados, encaminhar as Notas Fiscais, devidamente atestadas, para pagamento no prazo contratado.

11.2.8. Medir a execução e a eficiência dos serviços.

11.2.9. Notificar formalmente a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades observadas na execução dos serviços e sobre a aplicação de penalidades, assegurada sua prévia defesa.

11.2.10. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para o cumprimento das obrigações.

11.2.11. Reter o pagamento caso a CONTRATANTE verifique que os serviços não estão de acordo com a especificação CONTRATADA.

11.2.12. Permitir a entrada dos funcionários da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, garantindo que tenham acesso aos equipamentos e aos sistemas corporativos, bem como fornecer todos os meios necessários à execução dos serviços.


11.2.13. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA no prazo e nas condições indicadas neste instrumento, desde que atendidas as formalidades necessárias, e após aceitação dos serviços pelos meios convencionados.

11.2.14. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou o seu PREPOSTO.

11.2.15. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA, conforme determina a Lei, antes de efetuar o pagamento devido.

11.2.16. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.

11.2.17. Disponibilizar os recursos necessários para a implantação do Sistema da Central de Serviços.

	<h2>Termo de Referência</h2>	<b>NÚMERO/ORIGEM:</b> 28/2012-3700/3000
		<b>DATA:</b> 26/10/2012
<p>Contratação de serviços continuados especializados em TI para:</p> <p>(1) Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (<i>Help Desk</i>); e</p> <p>(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).</p>		

## 12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, no art. 28 do Decreto n.º 5.450/2005 e nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a LICITANTE que deixar de entregar ou de apresentar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato ou pedido de compra, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal e que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato ou o pedido de compra, ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à TELEBRAS, garantido o direito à ampla defesa:

12.1.1. Advertência formal; e

12.1.2. Multas conforme segue:

12.1.2.1. Não cumprir os indicadores de desempenho estabelecidos: conforme disposto no item 3.4 (Anexo I – Tabela de Indicadores de Desempenho e ANMS);

12.1.2.2. Não cumprir os prazos definidos para início das atividades: multa de 0,5% por dia de atraso, limitada a 20%;

12.1.2.3. Não manter sigilo das informações que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à TELEBRAS, decorrentes de ação danosa ou culposa, nas formas de negligência, imprudência ou imperícia: multa de 10% calculada sobre o valor total do contrato.

12.1.2.4. Deixar de executar o contrato de modo total: multa de 20% calculada sobre o valor total do contrato.

12.1.2.5. Não apresentar o Plano de Capacitação e Atualização da equipe técnica no Plano de Implantação: multa de 10% do valor mensal faturável até que o Plano seja apresentado.

12.1.2.6. Deixar de cumprir o Plano de Capacitação e Atualização da equipe técnica: a não execução das 120 horas/ano de treinamento por profissional implicará em glosa de 5% do valor anual do contrato, aferidos no último mês do contrato, em que a CONTRATADA deverá apresentar os certificados / comprovantes de realização dos treinamentos indicados, com antecedência de 30 dias do vencimento do contrato.

12.1.2.7. Deixar de apresentar garantia de execução contratual nos prazos definidos: multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

12.1.2.8. Não manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação: multa de 10% por dia, calculada sobre o valor total do contrato.



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

12.1.3. Multa compensatória no percentual de 0,05% ao dia até o limite de 2,5%, calculada sobre o valor total do contrato, pela inadimplência de até 50 dias, cujo prazo iniciar-se-á no primeiro dia após a penalização máxima prevista, ou pelo cometimento de falta considerada grave, quanto ao descumprimento das obrigações contratuais, o que poderá ensejar também a rescisão do contrato.

12.2. Multa compensatória no percentual de 10%, calculada sobre o valor total do contrato, pela recusa em assinar o contrato, no prazo de até 05 dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no Edital.

12.3. Suspensão temporária do direito de licitar e de contratar com a TELEBRAS por período não superior a 02 anos.

12.4. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, com o descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais.

12.5. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vista ao processo.

12.6. As penalidades impostas à LICITANTE / CONTRATADA serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

12.7. Conforme a gravidade das faltas cometidas, a sanção de multa pode ser aplicada à CONTRATADA, juntamente com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a TELEBRAS e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

12.8. O não cumprimento pela CONTRATADA dos níveis de serviços estabelecidos por 3 meses consecutivos, ou ainda, o seu descumprimento por 3 meses, considerado cada período de 6 meses, ensejará a contratante a possibilidade de rescisão do instrumento de contrato.

---

### 13. DESPESAS E ESTIMATIVA DE PREÇO

---

13.1. O valor estimado para atender as despesas com a contratação, objeto do presente Termo de Referência é de R\$ \_\_\_\_\_, devendo ser desclassificadas as licitantes que apresentarem preços superiores.

13.2. Nos preços já estão computados os impostos, taxas e demais despesas que, direta ou indiretamente tenham relação com o objeto.

13.3. As despesas decorrentes da contratação do objeto deste Termo de Referência e seus Anexos correrão a expensas dos recursos consignados no orçamento da Gerência de Tecnologia da Informação da TELEBRAS para o exercício de 2012.



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

13.4. O Contrato deverá ter vigência de 12 meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 meses, nos termos da Lei.

13.5. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

13.6. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.

13.7. As previsões orçamentárias foram baseadas em uma média aritmética das propostas recebidas e em contratações atuais, tanto em nível de salários pagos, quanto de contratação por homem x hora, considerando o valor unitário da UST equivalente ao custo mais encargos de 1 hora de trabalho de um operador nível júnior para as tarefas de complexidade baixa, a um operador de nível pleno para as tarefas de complexidade normal e de um operador de nível sênior, para as de complexidade alta.

OBJETO	QUANTIDADE ANUAL ESTIMADA EM UST	CUSTO UNIT.	CUSTO TOTAL
Central de Serviços ( <i>Service Desk</i> ) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível ( <i>Help Desk</i> )	864		R\$ -
Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário)	46458		R\$ -

13.8. Os volumes estimados apresentam-se descritos no item 3.8 do presente Termo de Referência.

## 14. CONDIÇÕES GERAIS

14.1. As especificações contidas neste documento são mínimas, sendo que a TELEBRAS aceitará outras especificações que superem os requisitos descritos.

14.2. Todos os demais itens que forem necessários para implantação da solução, ainda que não especificados, deverão estar contemplados na proposta. Cabe, portanto, ressaltar que a CONTRATADA deverá fornecer todos os softwares, componentes e materiais necessários ao correto funcionamento da solução.

14.3. O contrato, que poderá vir a ser celebrado, será regido e interpretado de acordo com as leis brasileiras e, caso qualquer disposição nele contida venha a ser inexecutável, suas demais disposições continuarão em pleno vigor e efeito, não devendo ser afetadas, prejudicadas ou, de qualquer maneira, consideradas inválidas.



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

14.4. Não será devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.

14.5. Os quantitativos estimados neste documento não representam qualquer compromisso de aquisição por parte da TELEBRAS.

14.6. Para inclusão de novos serviços críticos no acordo a TELEBRAS deverá conceder um prazo de 30 dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

---

## 15. VIGÊNCIA DO CONTRATO

---

15.1. O Contrato deverá ter vigência de 12 meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 meses, nos termos da Lei.

15.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

15.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.

---

## 16. ANEXOS

---

16.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes anexos:

16.1.1. Anexo I – Tabela de Indicadores de Desempenho e ANMS;

16.1.2. Anexo II – Tabela de Volumes Estimados.

---

## 17. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

---

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO				AUTORIDADE REQUISITANTE
NOME	LOTAÇÃO	MATRÍCULA	RUBRICA	



## Termo de Referência

NÚMERO/ORIGEM:  
28/2012-3700/3000

DATA:  
26/10/2012

Contratação de serviços continuados especializados em TI para:  
(1) Central de Serviços (*Service Desk*) e Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*); e  
(2) Suporte Técnico Presencial de 2º Nível (Central de Atendimento ao Usuário).

Marcela Luci Formighieri

3700

081360

---

**Marlise Kroth Lippert**  
Gerente de Tecnologia da Informação