



Anexo 1 do Termo de Referência Fábrica de Software
Descrição dos Serviços de Sustentação

1 – INTRODUÇÃO

Este anexo tem por objetivo detalhar os serviços que serão executados para Sustentação

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Detalhamento dos Serviços.

2.1.1. Abrange a concepção de Sustentação dos sistemas da Telebras, executada pela empresa selecionada para fins de SUPORTE, composto dos seguintes grupos de serviços:

2.1.1.1. Dúvidas / Esclarecimentos: Consiste no esclarecimento de funcionamento de determinada aplicação ou função de forma propiciar o melhor funcionamento do mesmo.

2.1.1.2. Investigação: Consiste na identificação de determinado comportamento inadequado da aplicação, podendo este ser uma falha a gerar uma ação corretiva ou apenas instrução ao reclamante.

2.1.1.3. Corretiva: Consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pela Telebras.

2.1.1.4. Preventiva: Consiste na aplicação de novas versões de sistemas e aplicativos licenciados à TELEBRAS, assim como ferramentas e procedimentos para upgrades, além da Disponibilização de atualizações tecnológicas para suportar novas versões de sistemas operacionais e bancos de dados de terceiros, necessários ao perfeito funcionamento sistêmico.

2.1.1.5. Migração: Consiste na execução das atividades de disponibilização em produção das entregas realizadas pela equipe de desenvolvimento, com subida requesta, subida de pipeline, assim como a validação de ambiente pós migração.

2.1.1.6. Treinamento: Baseado no número de chamados / dúvidas recorrentes, e com o intuito de reduzir a quantidade de acionamentos pode ser solicitado ou sugerido pela própria CONTRATADA a realização de um treinamento e este será elaborado pela equipe de sustentação e preferencialmente a ser realizado de forma remota e ser registrado na ferramenta de treinamento da Telebras, com a aplicação de questionário, de forma a avaliar o Nível de Satisfação do Treinamento (NST).

2.1.1.7. Atualização cadastral em massa: Consiste em executar scripts, sob demanda, para atualização de dados nos sistemas de acordo com a definição realizadas pela Telebras

2.1.1.8. Equalização: Consiste em replicar os dados dos ambientes, por exemplo, atualizar o ambiente de qualidade com os dados de produção, incluindo a atividade de descaracterização dos dados, este serviço deve ser executado anualmente.

2.1.2. A atividade inclui todos os ambientes das soluções incluindo, mas não restrito a estes, desenvolvimento, teste, homologação, qualidade, bolha e produção.



TLBASS202504303A



2.1.3. Para a prestação destes serviços foi criada uma unidade de mensuração, denominada, UNIDADE DE SISTEMAS–US.

2.1.3.1. Para efeito de estimativa 1 (uma) US é igual ao atendimento de todos os problemas necessários para resolução dos itens descritos no item 2.1.1. Para o sistema SAP-CRM da Telebras durante um mês.

2.1.3.2. No item 3 há um catálogo com todos os sistemas, atuais e seus respectivos valores em US por mês.

2.1.3.3. A manutenção e evolução é responsabilidade da Telebras, durante a execução do contrato caso se apresentem novas necessidades estas podem ser sugeridas pela contratada desde que devidamente justificadas e embasadas;

2.1.3.4. As mudanças serão apresentadas com antecedência mínima de 15 dias úteis.

3 – UNIDADE DE SISTEMAS – US

3.1. Conforme indicado para a prestação destes serviços foi criada uma unidade de mensuração chamada UNIDADE DE SISTEMAS –US, esta unidade é baseada nos seguintes critérios:

3.1.1. É considerado um sistema uma aplicação desenvolvida para uma finalidade um módulo de nível um do SAP, por exemplo o FI-TV não é considerado um módulo, mas o FI é um módulo.

3.1.2. Execução de todas as atividades de sustentação para um sistema: SAP e aplicações em plataforma aberta.

3.1.3. A complexidade foi definida da seguinte forma:

3.1.3.1. Ambiente:

- Alta disponibilidade dedicado 0,3 pontos
- Simples dedicado 0,2 pontos
- Alta disponibilidade compartilhado 0,1 ponto
- Simples compartilhado 0,05 pontos

3.1.3.2. Linguagem:

- SAP/S4HANA: 0,2 pontos
- Aberta: 0,05 pontos
- Baseado em Framework ou solução opensource (ex. Wordpress, Joomla, Redmine) 0,02 pontos

3.1.3.3. Abrangência:

- Envolve acesso externo (Clientes/Fornecedores): 0,2 pontos
- Finalidade complexa (atende a mais de um escopo): 0,1 ponto
- Finalidade específica (atende um escopo): 0,05 pontos
- Finalidade simples (escutada uma rotina): 0,01 pontos

3.1.3.4. Tamanho

- Solução de mercado: 0,2 pontos
- Solução com módulos: 0,1 pontos
- Solução simples ou opensource: 0,05 pontos
- Solução de tela única: -0,2 pontos

3.1.3.5. Criticidade

- Atendimento 24hrs: 0,2 pontos;



• Atendimento comercial: 0,1 ponto

3.1.4.A Tabela a seguir deve ser elaborada na fase de transição inicial, a indicada abaixo é a visão em um determinado momento que pode sofrer alterações, a cada novo sistema ele deve ser classificado para inclusão na sustentação.

Sistema/Módulo	Ambiente	Linguagem	Abrangência	Tamanho	Criticidade	US
SAP-CRM	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	1,00
SAP-FI	0,10	0,20	0,10	0,20	0,10	0,70
SAP-CO	0,10	0,20	0,10	0,20	0,10	0,70
SAP-MM	0,10	0,20	0,10	0,20	0,10	0,70
SAP-SD	0,20	0,20	0,10	0,20	0,20	0,90
SAP-TRM	0,10	0,20	0,05	0,20	0,10	0,65
SAP-PS	0,10	0,20	0,05	0,20	0,10	0,65
SAP-SRM	0,20	0,20	0,10	0,20	0,10	0,80
SAP-FM	0,10	0,20	0,10	0,20	0,10	0,70
SAP-BPC	0,10	0,20	0,05	0,20	0,10	0,65
SAP-HCM	0,10	0,20	0,10	0,20	0,10	0,70
SAP-NFe	0,10	0,20	0,10	0,20	0,20	0,80
SAP-GRC	0,10	0,20	0,05	0,20	0,10	0,65
SAP-PO	0,10	0,20	0,05	0,20	0,10	0,65
SAP-IM	0,10	0,20	0,05	0,20	0,10	0,65
SAP-PI	0,20	0,20	0,10	0,20	0,20	0,90
SAP-TDF	0,20	0,20	0,10	0,20	0,20	0,90
SAP- BW	0,20	0,20	0,10	0,20	0,10	0,80
SAP-WF	0,10	0,20	0,10	0,20	0,10	0,70
SAP-FIORI	0,30	0,20	0,10	0,20	0,20	1,00
SAP-PPM	0,10	0,20	0,05	0,20	0,10	0,65
SAP-CLM	0,10	0,20	0,05	0,20	0,10	0,65
SAP-PORTAL	0,10	0,20	0,05	0,20	0,10	0,65
SAP-SOLMAN	0,10	0,20	0,20	0,20	0,20	0,90
SAP-BO	0,10	0,20	0,10	0,20	0,10	0,70
CEILD	0,05	0,05	0,20	0,05	0,10	0,45
AGA	0,10	0,05	0,20	0,05	0,20	0,60
GIT	0,20	0,05	0,20	0,10	0,20	0,75
GS	0,20	0,05	0,20	0,10	0,20	0,75
SITE	0,05	0,02	0,20	0,05	0,20	0,52
INTRANET	0,10	0,02	0,10	0,05	0,10	0,37
LIMESURVEY	0,20	0,02	0,20	0,05	0,10	0,57
PC-TELEBRAS	0,05	0,05	0,20	0,20	0,20	0,70
REDMINE	0,20	0,02	0,10	0,05	0,10	0,47
REPORT	0,20	0,05	0,10	0,10	0,10	0,55
SAD	0,20	0,05	0,10	0,10	0,10	0,55
SEEL	0,05	0,05	0,05	0,05	0,10	0,30
SICOS	0,05	0,05	0,05	0,05	0,10	0,30



SIMEC	0,05	0,05	0,10	0,10	0,10	0,40
SISTB	0,05	0,05	0,01	0,01	0,10	0,22
SCC	0,20	0,05	0,10	0,10	0,20	0,65
SIGA-DOC	0,30	0,05	0,10	0,20	0,20	0,85
SORTEIO	0,05	0,05	0,05	0,05	0,10	0,30
SYSCC	0,05	0,05	0,05	0,05	0,10	0,30
RAMAIS	0,05	0,05	0,01	0,01	0,10	0,22
VALIDA	0,05	0,05	0,01	0,01	0,10	0,22
ST	0,05	0,05	0,05	0,05	0,20	0,40
IDENT	0,05	0,05	0,01	0,01	0,10	0,22
CLIENTPROTOCOL	0,05	0,05	0,01	0,01	0,10	0,22
PORTAL DE ACESSO	0,05	0,05	0,01	0,01	0,20	0,32
BEAM	0,05	0,05	0,01	0,01	0,10	0,22
AGENTES	0,05	0,05	0,01	0,01	0,10	0,22
CADINF	0,05	0,05	0,01	0,05	0,20	0,36
MOODLE	0,05	0,02	0,05	0,05	0,20	0,37
GRAFANA-TI	0,05	0,02	0,05	0,05	0,20	0,37
GRAFANA-ATIV	0,05	0,02	0,05	0,05	0,20	0,37
GRAFANA-OPER	0,05	0,02	0,05	0,05	0,20	0,37
STATUS VSAT	0,05	0,05	0,01	0,01	0,10	0,22
VIASAT REQUEST	0,05	0,05	0,01	0,01	0,10	0,22
ZABBIX	0,20	0,02	0,05	0,05	0,20	0,52
RANCHER	0,30	0,02	0,05	0,05	0,20	0,62
PORTAL DO CLIENTE I	0,30	0,05	0,20	0,20	0,20	0,95
PORTAL DO CLIENTE II	0,20	0,05	0,20	0,20	0,20	0,85
PORTAL DE COTAÇÃO	0,20	0,05	0,20	0,20	0,20	0,85
PORTAL DO FORNECEDOR	0,20	0,05	0,20	0,20	0,20	0,85
METABASE	0,20	0,05	0,20	0,20	0,20	0,85
Portal GMP	0,05	0,05	0,10	0,10	0,10	0,40
Portal SGE	0,05	0,05	0,10	0,10	0,10	0,40
Total de USs						38,96

4 – MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

4.1.A forma de prestação do serviço pode ser presencial e não presencial. Por padrão as atividades são executadas de forma não presencial, ou seja, remotamente. Contudo caso seja identificado alguma necessidade a Telebras irá formalizar e em 2 dias úteis deve ser disponibilizado recurso presencial.

4.2.A CONTRATADA deverá executar os serviços em conformidade com as Metodologias da Telebras, regras de segurança, banco e outras que a Telebras indicar.

4.3.Não há obrigação quanto à distribuição das unidades de sistema ao longo dos meses ou por tipo de sistema, sendo responsabilidade da CONTRATADA ajustar-se com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pela Telebras de acordo com os prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência.



4.4. Nos dois primeiros meses de execução do serviço, considerados de estabilidade na execução dos serviços, sem glosa, após o qual será glosado o eventual descumprimento de Acordo de Nível de Serviços, contudo as não conformidades são aplicadas desde o primeiro mês.

4.5. No caso da atividade preventiva a contratada terá os dois primeiros meses para analisar e indicar todas as atualizações necessárias em todas os sistemas, elaborando assim um relatório de atualização e estes devem ocorrer nos dois meses subsequentes ou a critério da Telebras.

4.6. Será registrada como sustentação qualquer atividade de correção decorrente de teste de desenvolvimento ou parametrização executados. As demandas que ainda estejam em garantia, deverão ser atendidas pela empresa responsável por seu desenvolvimento, contudo a justificativa do enquadramento em garantia é responsabilidade a equipe de sustentação através de relatório técnico a ser produzido no repasse do ticket.

4.7. Execução dos serviços:

4.7.1. Todos os serviços serão devidamente registrados em sistema indicado pela Telebras.

4.7.2. A solicitação para início da execução dos serviços de desenvolvimento ocorrerá por meio do registro no sistema e os prazos serão computados por meio dos mesmos.

4.7.3. No caso de mês quebrado (início e fim do contrato) ou um sistema a ser incluído ou retirado durante um mês será considerado, independente do mês, a pro-rata de 1/30 avos por dia de serviço prestado, ou seja, caso um sistema seja removido no dia 9 de fevereiro será 9/30 avos da sua US se este sistema tiver a US definida em 0,55 será 0,165 no mês em questão.

4.7.4. Sempre deve existir um Pedido de Compras para empresa prestadora dos serviços, para evidenciar o registro da execução.

4.7.5. A Telebras poderá determinar, a qualquer tempo e a seu critério, a suspensão da execução do pedido de compra.

4.7.5.1. Para todos os efeitos, os prazos serão considerados suspensos e voltarão a correr pelo prazo restante quando o pedido de compra for retomado.

4.7.6. Qualquer serviço executado pela CONTRATADA que não atenda os padrões definidos na especificação técnica e Termo de Referência, não terá o aceite da Telebras e consequente faturamento, enquanto não atender as especificações descritas, desta forma será considerado não entregue cabendo a aplicação dos devidos Níveis Mínimos de Serviço.

4.7.7. O cancelamento do pedido de compras que não tenha sido iniciada a sua execução pela CONTRATADA não será objeto de pagamento, na medida em que é nula a sua execução.

4.7.8. Para identificar a conformidade dos serviços entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado, pela Telebras, considerando os seguintes critérios:

4.7.8.1. Aceito -quando o(s) serviço(s) entregue(s) for(em) recebido(s) integralmente pela Telebras, não cabendo nenhum ajuste;

4.7.8.2. Rejeitado -quando o(s) serviço(s) entregue(s) não for(em) aceito(s) pela empresa Telebras sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades estabelecidas para o caso.

4.7.9. Deverá ser elaborado, minimamente, semanalmente, um relatório contendo todas as atividades executadas e os respectivos prazos, objetivando o acompanhamento do status das atividades em andamento.

4.7.10. Será realizada mensalmente, até o 10º (decimo) dia útil do mês subsequente uma reunião entre a Telebras e a CONTRATADA para entrega pela do relatório de serviços realizados pela CONTRATADA, avaliação de níveis de serviços prestados, o relatório de Não Conformidade se outros assuntos pertinentes à execução deste contrato.

4.7.11. As reuniões serão realizadas nas instalações da Telebras ou em outro meio que a ser definido e ficará a critério desta, a marcação de data e horário para a ocorrência destes eventos. Os compromissos assumidos pela CONTRATADA e/ou Telebras devem ser registrados em Ata de reunião a ser elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela Telebras.

4.8. Validação:



4.8.1.A validação dos serviços deve ocorrer em até 3 dias úteis no caso de omissão será considerado como aceito o serviço executado.

4.8.2. Em decorrência de reabertura de solicitação o prazo será retomado do ponto em foi indicado como concluído, cabendo aplicação de níveis de serviços aqui descritos.

4.9. Treinamento:

4.9.1. São consideradas atividades de treinamento as atividades que a Telebras julgar necessário uma reciclagem das funcionalidades de algum sistema.

4.9.1.1.O período de execução e a carga horária devem ser informados pela CONTRATADA durante a fase de planejamento da demanda e deve contemplar no mínimo:

- Entendimento completo de como utilizar a(s) funcionalidade(s) na visão do usuário;
- Possuir carga horária compatível com o tamanho da necessidade, sendo responsabilidade da CONTRATADA dimensionar a carga horária necessária para repassar o conhecimento;
- Todo material didático deve ser redigido na língua portuguesa, podendo ser editado e reproduzido pela CONTRATANTE;
- O treinamento deve ser ministrado através da metodologia remota;

Em caso de necessidade a Telebras pode solicitar que o treinamento seja realizado nas dependências da CONTRATANTE neste caso a infraestrutura será provida pela CONTRATANTE.

• O material também deve ser confeccionado de forma a propiciar sua utilização em mecanismo de e-learning em futuros treinamentos, a plataforma será a utilizada pela TELEBRÁS e informada durante o planejamento do treinamento.

4.9.1.2. As despesas decorrentes do treinamento (alocação de instrutores, fornecimento e instalação dos sistemas nos microcomputadores usados para o treinamento, confecção do material didático e de certificados para os usuários da TELEBRÁS treinados, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

4.10. Todos os produtos gerados ao longo do processo terão seu versionamento controlado por meio de ferramenta de Gerenciamento de Configuração de Software -GIT-disponibilizado pela Telebras.

4.11.Remuneração dos Serviços:

4.11.1.O pagamento será realizado com base todos os serviços aprovados no mês anterior, serviços estes devidamente apresentados na reunião mensal, com base neste registro será confeccionado o Termo de Recebimento Definitivo.

4.11.1.1.Nestes serão realizados os devidos cálculos de Nível de serviço e caso existam, suas respectivas glosas.

4.12. Forma de comunicação e relacionamento:

4.12.1. Toda execução dos serviços deverá ser administrada por colaborador (a) das CONTRATADAS(Sustentação e Testes) denominado PREPOSTO.

4.12.2. Caberá aos PREPOSTOS fornecerem informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços

4.12.3. Os PREPOSTOS deverão coordenar as atividades necessárias ao atendimento das demandas, conforme o nível mínimo de serviço exigido, primando pela qualidade dos serviços prestados.

4.12.4. Todas as ordens de serviços (OS) e atividades emitidas pela Telebras serão única e exclusivamente dirigidas aos PREPOSTOS, que deverá acusar recebimento da OS, indicando a data e horário de seu recebimento.

4.12.5. As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais da Telebras, para fins de execução dos serviços, ocorrerão nas



instalações da Telebras, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços.

5 – LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços contratados serão executados nas dependências e com recursos da CONTRATADA, respeitadas as condições deste Termo de Referência, notadamente, quanto ao uso de ferramentas e sistemas com direitos autorais.

5.2. Em caso de necessidade ou a critério da Telebras, os serviços poderão ser prestados nas dependências da Telebras, nesse caso a CONTRATADA deverá prover os recursos tecnológicos necessários para realização dos serviços, incluindo Computadores, Impressoras, Datashow, licenças de softwares e etc.

5.2.1. Estes recursos devem ser considerados para execução de todas as atividades previstas.

6 – AMBIENTE COMPUTACIONAL DA TELEBRAS

6.1. Todos os produtos concebidos durante a execução dos serviços devem ser diariamente sincronizados com o repositório de documentos eletrônico de artefatos da Telebras (GTI)

6.2.A descrição do ambiente computacional da Telebras encontra-se descrita no anexo IV deste Termo de Referência.

7 – VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS

7.1. Com o objetivo de prestar todas as informações necessárias para que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, foi estimado um crescimento de 5% anual seguindo o seguinte padrão:

	Estimativa pré-contrato	1º Ano de Contrato	2º Ano de Contrato	3º Ano de Contrato	4º Ano de Contrato	5º Ano de Contrato
US/ Mês	38,96	42,86	47,14	51,86	57,04	62,75
US/ Ano	467,52	514,27	565,70	622,27	684,50	752,95
Total						3.607,20

7.2. Este quantitativo máximo foi estimado, sem garantia de consumo mínimo. O prazo de execução do contrato será de 60(sessenta) meses.

7.3.A quantidade acima foi estimada baseando-se no portfólio atual de sistemas bem como na previsão de novos sistemas.

7.4. Cabe única e exclusivamente à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

8 – PRAZO DE ATENDIMENTO

8.1. Os serviços deverão ser executados de acordo com os prazos estabelecidos a seguir:



Tabela 01 – Prazos

Prazo Máximo para Execução de Manutenções Corretivas						Tipo
Nível de Criticidade/ Prioridade	Característica	Início de Atendimento	Solução provisória	Solução Definitiva		
		Em tempo a partir da notificação				
Manutenção Corretiva	Crítica	Incidente com paralisação de sistema.	15 minutos	1 hora	24 horas	Conforme definido na criticidade do sistema elaborada no catálogo de sistemas em execução, ou seja, se o sistema classificado com criticidade 24x7 os prazos de atendimento não possuem pausas já os registros como horário comercial seguem o horário de trabalho da Telebras
	Alta	Incidente sem paralisação de sistema com indisponibilidade de dados e/ou fluxo.	1 hora	8 horas	36 horas	
	Média	Incidente sem paralisação de sistema e com comprometimento mediano de dados e/ou ambiente.	2 horas	16 horas	48 horas	
	Baixa	Incidente sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente.	2 horas	36 horas	72 horas	
Investigação	Alta	Necessidade que envolva vários usuários ou que comprometa a comunicação em dois sistemas ou fora da Telebras	1 hora	-	1 dia	Horário comercial da Telebras
	Baixa	Necessidade que envolva apenas um usuário e sem comunicação	1 hora	-	1 dia	Horário comercial da Telebras
Dúvidas	Complexa	Dúvida que envolva vários usuários ou módulos do sistema em questão	1 hora	-	2 dias	Horário comercial da Telebras
	Simples	Dúvida que envolva apenas um usuário ou módulo do sistema	1 hora	-	1 dia	Horário comercial da Telebras
Preventiva	Registrada pelo Fabricante	Atividade publicada pelo fabricante ou disponibilizado pela comunidade em caso de opensource	1 dia	-	5 dias	Horário comercial da Telebras
	Acionada	Atividade acionada pela Telebras para execução	1 dia	-	5 dias	
Migração	Urgente	Subida de código emergencial	10 minutos	-	30 minutos	Horário comercial da Telebras



	Programada	Subidas de código programadas	15 minutos	-	4 horas	
Atualização Cadastral	Grande	Acima de 1000 registros	1 hora	-	5 dias	Horário comercial da Telebras
	Média	Entre 101 a 1000 registros	1 hora	-	3 dias	
	Pequena	Até 100 registros	1 hora	-	1 dia	
Equalização	-	Atividade acionada pela Telebras para execução	1 dia	-	10 dias	Horário comercial da Telebras

8.2. Considerando que:

8.2.1. Início de Atendimento é o tempo em que após o registro/notificação a CONTRATADA inicia a análise da solicitação;

8.2.2. Solução Provisória é o tempo que, após a notificação, a CONTRATADA envia um procedimento para resolver o problema de forma pontual.

8.2.3. Solução Definitiva é o tempo que, após a notificação, a CONTRATADA realiza todas as documentações necessárias e disponibiliza o procedimento/pacote com a entrega definitiva da solicitação, no caso de corretiva é o chamado resolução do problema, em caso de necessidade de janela de manutenção a mesma será agendada pela Telebras e caso a CONTRATADA tenha enviado toda a documentação o prazo será congelado.

8.2.4. Prazos determinados em dias a solução devem ocorrer no limite de horário do registro do problema, ou seja, um problema registrado as 11hrs para um prazo de 1 dia deve ser resolvido até as 10h59 do dia seguinte.

8.3. No prazo estipulado a CONTRATADA deverá executar todas as atividades previstas abaixo, bem como apresentar à Telebras todas as ações de contingência realizadas, no caso de existir:

8.3.1. Diagnosticar o problema;

8.3.2. Identificar as alternativas de solução;

8.3.3. Eliminar o problema detectado e disponibilizar para a Telebras as correções necessárias sem que estas comprometam qualquer outro sistema, serviço ou qualquer funcionalidade do sistema;

8.3.4. Documentar as correções implementadas.



8.4. Em específico as solicitações de treinamento devem ser executadas da seguinte forma:

8.4.1. Quando o treinamento tiver uma carga horária inferior a 12 horas deve ocorrer o planejamento em 2 dias úteis e confecção dos materiais para aprovação em até 3 dias úteis, após a aprovação será agendado o dia do treinamento

8.4.2. Quando o superior: 5 dias úteis de planejamento, 10 dias úteis para confecção dos materiais para aprovação da Telebras, após a aprovação será agendado o dia do treinamento.

9 – NÃO CONFORMIDADE

9.1. Lista de não conformidades previstas estão na tabela a seguir, novos itens podem ser incluídos bastando a notificação por parte da Telebras, contudo só terão validade na análise do mês subsequente a inclusão.

ITEM	IDENTIFICAÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES	CRITÉRIO DE ABERTURA DE NÃO CONFORMIDADE	COLETA
1	Repasse indevido de tíquete para outra empresa, área técnica ou CONTRATANTE, quando ficar identificado que o defeito era de responsabilidade da CONTRATADA	01 notificação por Tíquete repassado indevidamente	Mensal
2	Encerramento indevido de reclamações	01 notificação por Tíquete encerrado indevidamente	Mensal
3	Não apresentação de Plano de Ação solicitado pela CONTRATANTE	05 notificações por não apresentação de Plano de Ação	Mensal
4	Atraso na disponibilização de informações solicitadas pela CONTRATANTE	01 notificação por cada dia de atraso na disponibilização das informações.	Diária
5	Não atualização das informações das atividades executadas, de forma consistente e detalhada, nos tíquetes trabalhados.	01 notificação por Tíquete não atualizado ou atualizado incorretamente.	Mensal
6	Uso de palavreado inadequado na execução, ou no preenchimento dos tíquetes ou no preenchimento de algum documento ou mesmo e-mail.	01 notificação por cada registro inadequado.	Mensal
7	Ocorrência de defeito repetido em 10 dias	01 notificação por Tíquete de defeito repetido	Mensal
8	Não cumprimento de prazo para regularização de Notificação de não conformidade (NC) apresentado	01 notificação por registro não regularizado por dia.	Diária
9	Atualização cadastral executada incorretamente	01 notificação por cada registro inadequado	Mensal
10	Não execução das atividades de manutenção conforme documentação enviada.	01 notificação por execução indevida	Mensal
11	Manter o ticket aberto acima de 10% do prazo original da tabela 1 item 8.1	01 notificação por hora excedente por ticket	Mensal
12	Não executar qualquer obrigação contida no Contrato, Edital, Termo de referência ou anexos	03 notificações por obrigação, caso a obrigação tenha vínculo com horas o número será multiplicado por hora excedente	Mensal



10 – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO

10.1. Nível mínimo de serviço exigido são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a Telebras e a empresa CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos indicadores relacionados com os serviços contratados, conforme tabela apresentada no item 8.1 e 8.4.

10.2. No nível mínimo de serviço exigidos estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

10.3. Os primeiros 60 dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo das partes. As Não Conformidades serão medidas desde o primeiro dia do contrato.

10.4. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela Telebras, configura-se como não cumprimento do nível mínimo de serviço exigido, sendo neste caso aplicado cláusula específica definidas nas sanções administrativas do contrato, levando em consideração o desconto no pagamento da fatura estipulado na Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido.

10.5. Quaisquer negociações acerca dos serviços demandados, inclusive não conformidades identificadas pela Telebras são conduzidas por meio de reuniões entre o técnico da Telebras e o Preposto da Contratada. As decisões são formalmente registradas em Ata de Reunião, respeitando os níveis de serviços e padrões de qualidade estabelecidos no presente Termo de Referência. O aceite definitivo e liberação da OS para faturamento não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela garantia do produto, conforme definido no presente Termo de Referência.

10.6. A Telebras poderá realizar, inspeções, auditorias, validações e verificações adicionais no código fonte entregue e recusá-los caso seja encontrada violação dos Padrões Arquiteturais pela Telebras.

10.7. Durante a realização do processo referenciado no item 10.6, que poderá ser executado posteriormente a aceitação dos serviços, caso sejam encontrados trechos de código que contenham erros, vulnerabilidades, de difícil manutenção ou ainda apresentem qualquer anomalia não prevista nos Padrões de Arquitetura da Telebras o artefato será recusado, e ensejará a abertura de um registro de Garantia.

10.8. Ficam estabelecidos os Indicadores constantes da Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido

Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE)	
Indicador nº 1	Atraso na Prestação dos Serviços (APS)
Descrição do indicador	Mede os atrasos ocorridos por item nos serviços prestados
Responsável por apresentar o Relatório	Contratada
Aferição	Pela Telebras
Fórmula de cálculo	$I_{APS} = \frac{QfP \times 100}{Qt}$ <p>Onde:</p> <p>I_{APS} = Índice de atraso na entrega;</p> <p>QfP = Quantidade de Registros fora do Prazo (veja tabela 01 – prazo do item 7.1)</p> <p>Qt = Quantidade de Registros no Mês (veja tabela 01 – prazo do item 7.1)</p>
Nível mínimo de serviço exigido	<p>I_{APS} Aceitável: até 5% (cinco por cento)</p> <p>I_{APS} Inaceitável: acima de 5% (cinco por cento)</p>
Sanções	I_{APS} Aceitável: nenhuma



	<p>I_{APS} Inaceitável: glosa de 1% (um por cento) por índice de além do aceitável sobre o valor do serviço mensal.</p> <p>Por exemplo: uma medição de 7,5% (sete e meio por cento) terão $2,5 * 1 * \text{Valor da OS}$.</p> <p>Valor mensal, limitado a 10% do valor mensal.</p>
Forma de Auditoria	Em reunião de entrega do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados que devem ocorrer a cada 30 dias.

Indicador nº 2	Índice de Reabertura de Incidentes (IRI)
Descrição do indicador	Mede o fechamento indevido dos incidentes.
Aferição	Pela Telebras
Fórmula de cálculo	$I_{IRI} = \frac{T_{IR}}{T_I} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>I_{IRI} = Índice de Reabertura de Incidentes;</p> <p>T_{DE} = Quantidade Incidentes Reabertos;</p> <p>T_{USP} = Quantidade Incidentes.</p>
Nível mínimo de serviço exigido	<p>I_{DE} Aceitável: até 3% (três por cento)</p> <p>I_{DE} Inaceitável: acima de 3% (três por cento)</p>
Penalidades	<p>I_{DE} Aceitável: nenhuma</p> <p>I_{DE} Inaceitável: glosa de 1% (um por cento) por índice de além do aceitável sobre o valor da O.S. correspondente.</p> <p>Exemplo: uma medição de 5,5% (cinco e meio por cento) terão $2,5 * 1 * \text{Valor da OS}$.</p>
Forma de Auditoria	Em reunião de entrega do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados que devem ocorrer a cada 30 dias.

Indicador nº 3	Nível de Satisfação de Treinamento (NST)
Descrição do indicador	<p>Mede o nível de Satisfação dos treinados.</p> <p>Caso o nível de satisfação dos treinados não atinja 70% (setenta por cento) por treinamento, este deverá ser refeito integralmente para aqueles que se manifestaram insatisfeitos. Deverá ter aferição de satisfação mesmo para os treinamentos refeitos.</p>
Aferição	Pela Telebras em pesquisa de Satisfação
Fórmula de cálculo	$I_{NC} = \frac{Q_{t_{NC}}}{T_{PF}} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>I_{NC} = Índice de não-conformidades de Satisfação com o Treinamento;</p> <p>$Q_{t_{PF}}$ = Quantidade de pontos aferidos na Pesquisa;</p> <p>T_{PP} = Total de Pontos da Pesquisa.</p>
Nível mínimo de serviço exigido	<p>I_{NC} Aceitável: acima ou igual a 90% (noventa por cento)</p> <p>I_{NC} Inaceitável: abaixo de 90% (oitenta por cento)</p>
Sanções	<p>I_{NC} Aceitável: nenhuma</p> <p>I_{NC} Inaceitável: glosa de 1% (dois por cento) no valor mensal, limitado a 10% do valor mensal.</p>
Forma de Auditoria	Em reunião de entrega do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados que devem ocorrer a cada 30 dias.

Os indicadores e a Não conformidade são medidos e com as aplicações de glosas de forma independentes.

