

## ANEXO VIII

### TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 1. FINALIDADE

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

#### 2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

2.1.1. No dia seguinte após a assinatura do Contrato tem início o período de transição, que deverá ocorrer em até **120 (cento e vinte)** dias corridos, a partir da assinatura do Contrato, durante o qual o CONTRATADO deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários para a operação plena dos serviços, visando assegurar o alcance das metas estabelecidas no Contrato.

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

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

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

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

2.1.2.1.2. **Entrega do Planejamento de Implantação da CENTRAL (Service Desk)** em até **10 (dez) dias corridos**, após a Reunião de Alinhamento, para aprovação do CONTRATANTE, contendo, no mínimo:

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

II Cronograma de atividades detalhando as fases necessárias à implantação da CENTRAL (*Service Desk*), contendo, no mínimo, informações sobre os locais da prestação do serviço, a documentação dos locais, a contratação dos colaboradores e os serviços que serão executados nas dependências do CONTRATANTE.

- 2.1.2.1.3. **Entrega dos Planos da CENTRAL (Service Desk)** em até **10 (dez) dias corridos**, após a Entrega do Planejamento de Implantação da CENTRAL, para aprovação do CONTRATANTE, contendo, no mínimo:
- I Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI);
  - II Plano de Comunicação e Divulgação.
- 2.1.2.1.4. Apresentar, no mínimo, o **Gerente do Service Desk**, 2 (dois) **Coordenadores do Service Desk** (Atendimento N2 - Suporte Técnico/TI e Suporte Técnico/Negócio), 2 (dois) **Supervisores do Service Desk** (Atendimento N2 - Suporte Técnico/TI (Field Service) e Suporte Técnico/Negócio) e 9 (nove) **Analistas de 2º Nível** (Field Service) para que participem desta e das demais fases da transição;
- 2.1.2.1.5. Disponibilizar, até o final desta fase, o seu ambiente, onde será realizada a prestação dos serviços, para vistoria por parte do CONTRATANTE, conforme descrito neste Edital e seus Anexos;
- 2.1.2.1.6. Não haverá remuneração para o CONTRATADO durante esta Fase.
- 2.1.2.2. **Fase de Planejamento:** nesta fase, o CONTRATADO terá **até 60 (sessenta) dias corridos**, contados a partir do fim da Fase Inicial (Item 2.1.2.1), para realizar as etapas listadas a seguir:
- 2.1.2.2.1. Ter concluída a instalação de todo o seu ambiente e recursos tecnológicos sob responsabilidade de provimento desta (microcomputadores, mobiliários e bancadas adequados, impressoras, condicionadores de ar, *softwares* e aplicativos, *links*, *internet*, dentre outros) no ambiente destinado à execução dos serviços, obedecendo aos requisitos e parâmetros definidos no **Anexo V - Especificações da Solução Tecnológica da Central**;
  - 2.1.2.2.2. Apresentar o modelo de funcionamento da CENTRAL (*Service Desk*) e do processo de atendimento das demandas, em conformidade com o modelo do CONTRATANTE, abrangendo todos os processos e ambientes, contendo de forma detalhada o gerenciamento e os fluxos de informação, a transição de atividades, iniciando-se no recebimento das demandas/contatos e/ou na detecção pela monitoração até a finalização dos atendimentos;
  - 2.1.2.2.3. Apresentar o Plano de Absorção do *backlog* de demandas;
  - 2.1.2.2.4. Apresentar o Plano de Contingência;
  - 2.1.2.2.5. Apresentar as instruções de trabalho e *scripts* necessários à operação da CENTRAL (*Service Desk*), contemplando os processos de atendimento/suporte técnico de demandas, gerenciamento de incidentes e

requisições e do conhecimento, devendo a documentação ser submetida à aprovação do CONTRATANTE;

- 2.1.2.2.6. Ter concluída a instalação dos *links* de comunicação e demais itens conforme descritos no **Anexo V - Especificações da Solução Tecnológica da Central**;
- 2.1.2.2.7. O CONTRATADO deverá evidenciar ao CONTRATANTE a aderência do seu ambiente às normas e regulações vigentes para a prestação dos serviços (alvarás, certificados, dentre outros), objeto do Contrato;
- 2.1.2.2.8. Contratar e entregar a documentação de, pelo menos, 90% (noventa por cento) do total previsto de profissionais, distribuídos proporcionalmente entre todas as especialidades;
- 2.1.2.2.9. Realizar treinamento para a equipe do CONTRATADO sobre o ambiente de TI do CONTRATANTE, ferramentas de acompanhamento e gestão das demandas e os demais itens relacionados ao atendimento dos serviços contratados;
- 2.1.2.2.10. Providenciar o cadastramento dos profissionais nos sistemas necessários à prestação do serviço;
- 2.1.2.2.11. Durante esse período, o CONTRATANTE disponibilizará o ambiente físico que é de sua responsabilidade, no CAPGV, em consonância com o Planejamento de Implantação da CENTRAL (*Service Desk*) previamente aprovado.
- 2.1.2.2.12. Apresentar, quinzenalmente, de forma estruturada, a evolução das entregas desta fase (relatórios, fotos, outras evidências);
- 2.1.2.2.13. Haverá remuneração para o CONTRATADO ao término desta Fase, correspondente à 10% (dez por cento) do valor mensal.

2.1.2.3. **Fase de Adaptação:** o CONTRATADO terá até **30 (trinta) dias corridos**, contados a partir do fim da **Fase de Planejamento** (Item 2.1.2.2), para iniciar a operação de forma assistida, a fim de realizar ajustes que assegurem o cumprimento dos níveis de serviço contratados, devendo gerar as seguintes entregas:

- I. Início do atendimento das demandas nos ambientes, conforme descrito no **Anexo V - Especificações da Solução Tecnológica da Central**;
- II. Alocação de todos os profissionais treinados, capacitados e em número suficiente para suprimento das especialidades, com a respectiva documentação;
- III. Cumprimento de todos os demais itens previstos nas Fases anteriores.
- IV. Apresentação da estratégia de automação;

- 2.1.2.3.1. Nessa fase e no decorrer da operação da CENTRAL (*Service Desk*) o CONTRATADO deverá promover treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante esse período, com ênfase nos aplicativos disponibilizados pelo CONTRATANTE e nos procedimentos e instruções de trabalho da CENTRAL (*Service Desk*).
- 2.1.2.3.2. O CONTRATADO deverá, juntamente com a equipe do CONTRATANTE, elaborar/ajustar o Catálogo de Serviços de TI, para a categorização, classificação e priorização das demandas, se for o caso.
- 2.1.2.3.3. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período da Fase de Adaptação;
- 2.1.2.3.4. Por esta Fase ser considerada um período de estabilização, o CONTRATADO terá que atingir, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos níveis de serviços mínimos exigidos;
- 2.1.2.3.5. Haverá remuneração para o CONTRATADO ao término desta Fase, correspondente a 90% (noventa por cento) do valor mensal.
- 2.1.2.4. **Fase de Operação da CENTRAL (*Service Desk*):** Esta fase se refere ao período compreendido entre o fim da **Fase de Adaptação** (Item 2.1.2.3) e o **Encerramento do Contrato** (fim da vigência), sendo a fase em que o CONTRATADO deverá estar operando de forma plena:
- 2.1.2.4.1. Compreende a realização de todos os serviços previstos, nos moldes definidos no Contrato, durante toda sua vigência;
- 2.1.2.4.2. Nesta fase, os níveis mínimos de serviços serão implementados gradualmente, de modo a permitir ao CONTRATADO a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término do terceiro mês, o desempenho requerido, podendo haver flexibilização restrita aos limites destacados abaixo:
- a. **1º (primeiro) mês de execução da Fase de Operação:** atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos níveis de serviços mínimos exigidos;
  - b. **2º (segundo) mês de execução da Fase de Operação:** o CONTRATADO deverá atingir 100% (cem por cento) dos níveis mínimos dos serviços exigidos.
- 2.1.2.4.3. No período de operação da CENTRAL (*Service Desk*), o CONTRATADO deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita a todas as penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;

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

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

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

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

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

2.1.3. Tabela - Resumo das Fases:

<b>FASES</b>	<b>PRAZOS</b>	<b>OBJETIVOS PRINCIPAIS</b>
<b>INICIAL</b>	Até 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do Contrato.	Realizar Reunião de Alinhamento com geração de ata com prazos e responsabilidades, apresentar o Planejamento da Implantação e seu ambiente onde serão executados os serviços da CENTRAL.
<b>PLANEJAMENTO</b>	Até 60 (sessenta) dias corridos contados do término da Fase Inicial.	Disponibilizar todos os recursos necessários ao início da operação da CENTRAL e, pelo menos, 90% da equipe do Contratado.
<b>ADAPTAÇÃO</b>	Até 30 (trinta) dias corridos contados do término da Fase de Planejamento.	Operar os serviços de forma assistida, promovendo os ajustes necessários visando absorver e estabilizar os processos. Toda a equipe contratada e alocada aos serviços. Haverá treinamento extensivo aos profissionais.
<b>OPERAÇÃO</b>	A partir da conclusão da Fase de Adaptação até o final da vigência do Contrato.	Executar os serviços de acordo com os níveis mínimos de serviços contratados, incluindo as automações.
<b>ENCERRAMENTO</b>	No mínimo em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao final da vigência do Contrato.	Apresentar o Plano de Encerramento e realizar a transição segura dos serviços junto ao novo CONTRATADO.