

## ANEXO

### TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 1. FINALIDADE

Este Anexo tem como objetivo estabelecer as fases, atividades e prazos do período de transição dos serviços.

#### 2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. O período de transição terá início no dia seguinte à assinatura do Contrato e deverá ser concluído em até 90 (noventa) dias corridos a partir dessa data. Durante esse período, o CONTRATADO deverá realizar todos os ajustes necessários para garantir a plena operação dos serviços, com o intuito de assegurar o cumprimento das metas estabelecidas no Contrato. Após esse prazo, caso ocorram imprevistos que atrasem a instalação física do CONTRATADO, não tendo este dado causa, o CONTRATANTE poderá estender o prazo final da Transição dos Serviços para até 120 (cento e vinte) dias;
- 2.2. O CONTRATADO poderá alocar suas especialistas em trabalho remoto de maneira a assegurar que os serviços sejam prestados com qualidade, observadas as normas NR-17 e Lei 13.467/17, Artigo 75, letras de A até E, e Parágrafos 1º e 3º, que regulamentam o trabalho remoto, assim como os parâmetros dimensionados para cada fase (quantidade x ambiente) durante os primeiros 90 (noventa) dias, após a assinatura do Contrato. Essa abordagem permitirá que o planejamento e a instalação física do local da prestação dos serviços sejam realizados simultaneamente.
- 2.3. O CONTRATADO deverá atentar para o fato de que a temporariedade do trabalho remoto do Ambiente do CONTRATADO se aplica apenas ao período de 90 (noventa) dias, durante o qual está prevista a conclusão da instalação e configuração do ambiente físico, bem como a absorção de todos os profissionais das especialidades e serviços nesse ambiente. É importante destacar que as equipes alocadas para trabalho remoto no **Quadro 01 – Distribuição de Especialidades por Localidade do Anexo – Especificações dos Serviços**, poderão permanecer nesse regime de trabalho até o fim da vigência do Contrato;
- 2.4. 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:
  - 2.4.1. **Fase Inicial:** nesta fase o CONTRATADO terá até **25 (vinte e cinco)** dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato, para realizar as seguintes entregas:
    - 2.4.1.1. **Reunião de Alinhamento** das expectativas contratuais, que será a primeira atividade envolvendo o CONTRATANTE e o CONTRATADO, devendo ocorrer em até **05 (cinco) 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.

2.4.1.2. **Entrega do Planejamento de Implantação da CENTRAL** (*Service Desk*) em até **5 (cinco) 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, tanto de forma remota como nos ambientes;
- 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, do CONTRATADO e de forma remota.

2.4.1.3. **Entrega dos Planos da CENTRAL** (*Service Desk*) em até **15 (quinze) 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;
- III Plano de Funcionamento [Antes e Após a Fase de Operação da CENTRAL (*Service Desk*)];
- IV Plano de Absorção de Especialidades.

2.4.1.4. **Entrega das Especialidades da CENTRAL:** No final desta Fase deverá ter ocorrida a contratação dos profissionais das especialidades, em quantidade e ambiência conforme disposto na Tabela 01 – Quantitativos e Ambiente (FASE INICIAL), abaixo:

**Tabela 01 – Quantitativos e Ambiente (FASE INICIAL)**

ESPECIALIDADES	TOTAL PREVISTO CONTRATO	CONTRATANTE (CAPGV)	TRABALHO REMOTO	QUANTIDADE FASE INICIAL
<b>ATENDIMENTO DE N1</b>				
Analista de N1	40	-	40%	16
<b>ATENDIMENTO DE N2 E DEMAIS ESPECIALIDADES</b>				
Sistemas de Crédito (I, II e III)	38	-	60%	23
Sistemas Administrativos	9	-	50%	5
Serviços Bancários	11	-	60%	7
Microcrédito	14	-	60%	9
Qualidade, Conhecimento, Automação e Processo	20	-	50%	10
Suporte Técnico especializado (Microinformática)	17	-	60%	10
Field Service - CAPGV	12	80%	-	9

Acesso Corporativo	17	-	60%	10
Supervisão de N1 e N2	14	30%	30%	8
Supervisão de N2 ( <i>Field Service</i> )	1	100%	-	1
Supervisão de Qualidade	1	-	100%	1
Coordenação de N1 e N2	5	40%	60%	5
Gestão do <i>Service Desk</i>	1	100%	-	1
<b>QUANTIDADE TOTAL CONTRATO</b>	<b>200</b>	<b>TOTAL A CONTRATAR (FASE INICIAL)</b>		<b>115</b>

2.4.1.5. Providenciar o cadastramento dos profissionais nos sistemas necessários à prestação do serviço;

2.4.1.6. Ao final desta fase, os profissionais contratados deverão estar aptos a iniciar o atendimento das demandas, conforme descrito no **Anexo - Especificações da Solução Tecnológica**.

2.4.1.7. Apresentar, 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.

2.4.1.8. 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*).

2.4.1.9. Durante essa fase não haverá remuneração para o CONTRATADO.

2.4.1.10. Todos os custos são de total responsabilidade do CONTRATADO, com exceção daqueles previstos para o CONTRATANTE na disponibilização do ambiente para a especialidade de *Field Service*.

2.4.2. **Fase de Planejamento:** nesta fase, o CONTRATADO terá **até 35 (trinta e cinco) dias corridos**, contados a partir do fim da Fase Inicial (Item 2.4.1), para realizar as etapas a seguir:

2.4.2.1. **Início de Prestação dos Serviços da CENTRAL:** Em até **5 (cinco) dias corridos** do início desta fase, os profissionais já contratados (Tabela 01 - Quantitativos e Ambiência (FASE INICIAL)) devem começar a prestar os serviços, de acordo com o **Anexo - Especificações dos Serviços**;

2.4.2.2. **Apresentação do Modelo de Prestação dos Serviços da CENTRAL:** Apresentar o modelo detalhado de funcionamento da CENTRAL (*Service Desk*) e do processo de atendimento das demandas, alinhado com o modelo do CONTRATANTE, incluindo todos os processos e ambientes, contendo 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, dentre outros:

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

- 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;

2.4.2.3. Apresentar o Plano de Absorção do *backlog* de demandas;

2.4.2.4. Apresentar o Plano de Contingência;

2.4.2.5. **Apresentação do Ambiente do CONTRATADO (Aderência):** 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;

2.4.2.6. Apresentar, quinzenalmente, de forma estruturada, a evolução das entregas desta fase (relatórios, fotos, outras evidências);

2.4.2.7. Até o final desta fase, o CONTRATADO deve contratar 90% (noventa por cento) do total previsto das especialidades;

2.4.2.8. Haverá remuneração para o CONTRATADO ao término desta Fase, correspondente ao percentual da quantidade total de profissionais que estiverem efetivamente atuando por meio das especialidades na prestação dos serviços da CENTRAL.

2.4.3. **Fase de Adaptação:** o CONTRATADO terá **até 30 (trinta) dias corridos**, contados a partir do fim da **Fase de Planejamento** (Item 2.4.2), 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:

2.4.3.1. **Apresentação do Ambiente do CONTRATADO (Conclusão):** Até o término desta fase, 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 - Especificações da Solução Tecnológica da Central**.

2.4.3.2. Ter alocado todos os profissionais treinados, capacitados e em número suficiente para suprimento das especialidades, com a respectiva documentação nas instalações do CONTRATADO, conforme item 2 do **Anexo – Especificação dos Serviços**.

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

2.4.3.4. **Apresentação da Estratégia de Automação:** Apresentar como se dará a implantação de automações no âmbito da operação da CENTRAL;

2.4.3.5. **Apresentação da Estratégia de Treinamento:** 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*).

- 2.4.3.6. 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.
- 2.4.3.7. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período da Fase de Adaptação;
- 2.4.3.8. Por esta fase ser considerada para um período de estabilização, o CONTRATADO terá que atingir, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos níveis de serviços mínimos exigidos;
- 2.4.3.9. Até o final desta fase, o CONTRATADO deve contratar 100% (cem por cento) do total previsto das especialidades;
- 2.4.3.10. Haverá remuneração para o CONTRATADO ao término desta fase, correspondente ao percentual da quantidade total de profissionais que estiverem efetivamente atuando por meio das especialidades na prestação dos serviços da CENTRAL.

2.4.4. **Fase de Operação da CENTRAL (*Service Desk*):** Esta fase se refere ao período compreendido entre o fim da **Fase de Adaptação** (Item 2.5.3) e o **Encerramento do Contrato** (fim da vigência), sendo a fase em que o CONTRATADO deverá estar operando de forma plena:

- 2.4.4.1. Compreende a realização de todos os serviços previstos, nos moldes definidos no Contrato, durante toda sua vigência.
- 2.4.4.2. 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 segundo 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, 70% (setenta 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.
- 2.4.4.3. No período de operação da CENTRAL, o CONTRATADO deverá atender a todas as condições definidas no Contrato, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita a todas as penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.
- 2.4.4.4. O CONTRATADO deverá ter alocado todos os profissionais das especialidades nas suas devidas ambiências.
- 2.4.4.5. A remuneração desta fase corresponde ao valor mensal contratado.

2.4.5. **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:

2.4.5.1. 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.

2.4.5.2. 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.

2.4.6. Tabela 02 - Resumo das Fases:

<b>FASES</b>	<b>PRAZOS</b>	<b>PRINCIPAIS ENTREGAS</b>
<b>INICIAL</b>	Até 25 (vinte e cinco) dias corridos contados da assinatura do Contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunião de Alinhamento</li> <li>• Entrega do Planejamento de Implantação da CENTRAL</li> <li>• Entrega dos Planos da CENTRAL</li> <li>• Entrega das Especialidades da CENTRAL (115 especialidades)</li> <li>• Não há remuneração nesta fase</li> </ul>
<b>PLANEJAMENTO</b>	Até 35 (trinta e cinco) dias corridos contados do término da Fase Inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Início de Prestação dos Serviços da CENTRAL (30 dias do contrato assinado)</li> <li>• Apresentação do Modelo de Prestação dos Serviços da CENTRAL</li> <li>• Apresentação do Ambiente do CONTRATADO (Aderência)</li> <li>• Entrega das Especialidades da CENTRAL (180 especialidades)</li> <li>• Há remuneração nesta fase, correspondente à entrega proporcional e início efetivo das especialidades</li> </ul>
<b>ADAPTAÇÃO</b>	Até 30 (trinta) dias corridos contados do término da Fase de Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação do Ambiente do CONTRATADO (Conclusão)</li> <li>• Apresentação da Estratégia de Automação</li> <li>• Apresentação da Estratégia de Treinamento</li> <li>• Entrega das Especialidades da CENTRAL (200 especialidades)</li> <li>• Há remuneração nesta fase, correspondente à entrega proporcional e início efetivo das especialidades</li> </ul>
<b>OPERAÇÃO</b>	A partir da conclusão da Fase de Adaptação até o final da vigência do Contrato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestação dos Serviços da CENTRAL com: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ indicadores graduais de nível de serviço (70% e 100%)</li> <li>○ 100% das especialidades em seus respectivos locais de prestação dos serviços</li> <li>○ Alocação das especialidades nas devidas ambiências</li> </ul> </li> <li>• Há remuneração correspondente ao valor mensal contratado</li> </ul>
<b>ENCERRAMENTO</b>	No mínimo em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao final da vigência do Contrato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de Encerramento para realização segura da transição e dos serviços junto ao novo CONTRATADO.</li> </ul>