



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Presidência
Diretoria De Tecnologia da Informação e Inovação
Coordenação de Governança e Planejamento de
Tecnologia da Informação
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia
da Informação

ANEXO VII – REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

1. Treinamento customizado Da Solução – Proteção de Endpoints e EDR

4.0.1. O treinamento será destinado aos servidores técnicos do INSS, visando capacitá-los no gerenciamento e no uso das tecnologias contratadas, repasse de conhecimento, na forma de treinamento, em Brasília para 1 (uma) turma de 20 alunos, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas conforme requisitos estabelecidos abaixo.

4.0.1.1. Considerando a complexidade no gerenciamento, a contratação dos serviços de treinamento para administradores da solução visa à transferência de conhecimento e/ou uso da solução e na disseminação das ações adotadas pelo Instituto;

4.0.1.2. A quantidade de 20 participantes deve-se à equipe de técnicos da DTI que poderão vir a administrar e trabalhar com a solução e o corpo técnico da Diretoria de Tecnologia da Informação que atua no tratamento de incidentes cibernéticos no âmbito do INSS;

4.0.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar uma proposta, em até 20 (vinte) dias após a Reunião Inicial, de um Plano de Repasse de Conhecimentos com duração mínima de 40 (quarenta) horas, em regime de treinamento para (vinte) técnicos da Contratante, contendo proposta de ementa que consta abaixo. A CONTRATANTE analisará a ementa apresentada em no máximo 5 (cinco) dias úteis, podendo rejeitá-la e solicitar nova apresentação, momento no qual a contratada fará uso dos mesmos prazos já estabelecidos neste item;

4.0.1.4. O treinamento será realizado remotamente em estrutura de vídeo conferência a ser fornecida pela CONTRATADA;

4.0.1.5. A contratada deverá disponibilizar videoaulas e guias rápidos em português voltados para os usuários finais contendo o funcionamento básico das soluções de Proteção de Endpoints e de Endpoint Detection - EDR.

4.0.1.6. Ao final do treinamento, os treinandos devem estar aptos a utilizar os recursos, efetuando operações e customizações básicas, criação e alteração de políticas de segurança e perfeito uso das consoles de gerenciamento das soluções;

4.0.1.7. Os eventos de treinamento devem ser solicitados com no mínimo vinte dias úteis de antecedência, salvo entendimento diverso entre as partes;

4.0.1.8. O treinamento deverá ser remoto e dividido em etapas. O treinamento não será meramente expositivo, contemplando também o uso prático da solução;

4.0.1.9. O treinamento fornecido pela Contratada será apresentado em língua portuguesa. O material didático será fornecido em formato digital e/ou impresso para todos os participantes com o conteúdo abordado durante o treinamento em língua portuguesa ou, opcionalmente, em língua inglesa, desde que justificado e aceito pela INSS;

4.0.1.10. A Contratada emitirá, ao final do treinamento, o certificado de conclusão para cada participante, no qual constarão a identificação do treinando, o período de realização, o conteúdo e a carga horária do treinamento;

4.0.1.11. Os instrutores responsáveis pela execução do treinamento deverão possuir experiência profissional comprovada mínima de 2 (dois) anos na área de Tecnologia da Informação e de pelo menos 1 ano de experiência profissional comprovada com produtos e ambientes do Fabricante em conformidade com o formato de implantação adotado, e possuir pleno conhecimento da solução alvo do treinamento;

4.0.1.12. Caso a qualidade do treinamento seja considerada insatisfatória pela maioria simples dos alunos, a INSS poderá exigir que o mesmo seja refeito, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, no prazo máximo de até 10 dias úteis;

4.0.1.13. A Contratada deverá fornecer todos os materiais educativos necessários às capacitações;

4.0.1.14. A ementa **mínima** a ser ofertada pela Contratada deverá abranger:

a) Todos os parâmetros de instalação, configurações, atribuições, criação de políticas, e demais itens detalhados no Anexo VIII – Especificações Técnicas;

b) Todos os parâmetros de uso para a Console de Gerenciamento das soluções, uso das ferramentas administrativas e demais itens detalhados no Anexo VIII – Especificações Técnicas;

4.0.1.15. As 40 (quarenta) horas de duração não precisam ser ministradas de forma consecutiva;

4.0.1.16. A Contratada deverá apresentar uma proposta para um Plano de Repasse de Conhecimentos em regime de treinamento e estrutura fornecida pela empresa vencedora contendo no mínimo os seguintes itens, de forma e prazos análogos ao Plano de Implantação:

a) Cronograma;

b) Conteúdo programático;

c) Carga horária;

d) Previsão de local, data e hora da realização dos eventos; e

e) Material didático.

4.0.1.17. Após a emissão da Ordem de Serviço de Treinamento pela CONTRATANTE para que se inicie o Repasse, a Contratada deverá iniciá-lo em até 15 (quinze) dias;

4.0.1.18. A Contratada disponibilizará ambiente para realização da capacitação operacional com acesso, para as aulas práticas com laboratórios on-line, equipamentos (se for o caso), software e acesso aos serviços hospedados pela CONTRATADA. Fornecerá, ainda, todos os insumos e recursos necessários para a sua realização;

4.0.1.19. Cada participante deverá receber um “kit” de capacitação individual, composto por manuais/apostilas e caderno/bloco de anotação que deverá ser enviado para endereço informado pela CONTRATANTE;

4.0.1.20. O “kit” descrito acima poderá ser digital;

4.0.1.21. Todo o material didático utilizado deverá ter como referência o fabricante da solução e fornecido pela Contratada, que deverá ser disponibilizado na língua portuguesa (Brasil);

4.0.1.22. O material didático será enviado aos Fiscais Requisitante e Técnico junto com o Plano de Repasse de Conhecimentos, que avaliarão o material didático por meio do Questionário Avaliativo do Material Didático - Anexo I deste documento de Requisitos de Capacitação.

4.0.1.23. Todos os itens do questionário deverão ser atendidos e caso a CONTRATANTE não dê aceite a um dos itens do questionário de forma justificada, a CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis para realizar os ajustes necessários no material para nova avaliação pela Contratante;

4.0.1.24. No final do Repasse de Conhecimentos em regime de treinamento e concomitante à Emissão do Termo de Recebimento Provisório - TRP, a Contratada deverá emitir certificado de participação para cada um dos participantes;

4.0.1.25. Para que seja considerado satisfatório o treinamento, os 20 (trinta) técnicos que foram indicados pelo INSS devem considerar-se aptos para repetição do processo e administração da solução, por conta própria, sem o auxílio dos técnicos do fornecedor.

4.0.1.26. O perfil das pessoas a serem treinadas será de colaboradores do INSS envolvidos na implantação e/ou administração e manutenção da Solução contratada;

4.0.1.27. Ao final do repasse do conhecimento, será aplicado, um Questionário Avaliativo do Treinamento - Anexo II deste documento de Requisitos de Capacitação, abordando perguntas para as seguintes dimensões do treinamento: Avaliação Geral, Conteúdo do Curso, Forma de Apresentação das Aulas e Aplicabilidade no ambiente do INSS;

4.0.1.28. Os questionários deverão ser respondidos sem a necessidade mandatária de identificação do servidor treinado e apresentará as seguintes graduações: 1- Péssimo, 2 - Ruim, 3 - Razoável, 4- Bom e 5 – Ótimo;

4.0.1.29. A Nota Final do Treinamento (NFT) será dada pela média aritmética simples de todos os questionários respondidos pelos 30 técnicos, de forma que:

4.0.1.30. A dimensão “V - DISTRIBUIÇÃO DA CARGA HORÁRIA” não será computada na média aritmética descrita no item anterior.

4.0.1.31. Cada um dos itens presentes nos Anexo IV: I- AVALIAÇÃO GERAL, II- CONTEÚDO DO CURSO, III- FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS AULAS e IV- SERVENTIA DO TREINAMENTO NA ADMINISTRAÇÃO DO NOVO AMBIENTE receberá um valor entre 1(péssimo) e 5(ótimo) obrigatoriamente;

4.0.1.32. Caso algum item não tenha sido preenchido pelo técnico, este receberá automaticamente o valor máximo, isto é 5 (ótimo);

4.0.1.33. A DISTRIBUIÇÃO DA CARGA HORÁRIA não entra como requisito de avaliação

4.0.1.34. A nota de cada questionário individual (NQ_i) será dada pela fórmula:

$$NQ_i = \frac{(\text{Valor do Item I}) + (\text{Valor do Item II}) + (\text{Valor do Item III}) + (\text{Valor do Item IV})}{4}$$

4.0.1.35. Desta forma, a NFT será:

$$\frac{1}{n} \sum_{i=1}^5 NQ(i)$$

4.0.1.36. A contratada deverá atingir necessariamente como nota final o valor igual ou superior a 3,5 (três pontos e cinco décimos) para que a Contratante emita o Termo de Avaliação de Qualidade;

4.0.1.37. No caso de uma Avaliação Média inferior a nota 3,5, a CONTRATADA sofrerá uma glosa no valor de 15% referente ao item Treinamento, que compõem este Pregão.

4.0.1.38. O INSS poderá exigir que o treinamento seja refeito, sem qualquer ônus, no prazo máximo de até 10 dias úteis, caso a avaliação seja inferior a nota 3,5. O prazo de novo início do treinamento poderá ser prorrogado desde que haja concordância da CONTRATANTE.

4.0.1.39. Caso a Contratante não atinja o número mínimo de 50% de questionário respondidos pelos técnicos, a NFT da contratada será automaticamente 5 (cinco);

4.0.1.40. O questionário seguirá o modelo presente no Anexo IX e servirá de subsídio para a emissão do Termo de Avaliação de Qualidade;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Tecnologia da Informação

ANEXO I- QUESTIONÁRIO AVALIATIVO MATERIAL DIDÁTICO

Questionário Avaliativo do Material Didático

Gostaríamos de saber sua opinião sobre o treinamento realizado. Por favor, assinale a alternativa que melhor se aplica à cada aspecto do treinamento mencionado.

1. O material didático abrange todo o conteúdo previsto para o curso?

SIM NÃO PARCIAL

Complemento para a resposta:

2. O material didático faz referências às fontes de suas informações?

SIM NÃO PARCIAL

Complemento para a resposta:

3. As fontes do material didático parecem ser confiáveis e úteis na Administração do Novo Ambiente de Serviço Integrado?

SIM NÃO PARCIAL

Complemento para a resposta:

4. A versão impressa do material didático está legível?

SIM NÃO PARCIAL

Complemento para a resposta:

5. A quantidade de páginas parece ser adequada ao conteúdo proposto no Anexo I do Termo de Referência?

SIM NÃO PARCIAL

Complemento para a resposta:

6. Algum texto do material didático não está coeso?

SIM NÃO PARCIAL

Complemento para a resposta:

7. Algum texto do material didático não está coerente?

SIM NÃO PARCIAL

Complemento para a resposta:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

ANEXO II - QUESTIONÁRIO AVALIATIVO DO TREINAMENTO

Questionário Avaliativo do Treinamento

Gostaríamos de saber sua opinião sobre o treinamento realizado. Por favor, assinale a alternativa que melhor se aplica à cada aspecto do treinamento mencionado.

I- AVALIAÇÃO GERAL (De forma geral, como você avalia o treinamento?)

1. Péssimo() 2.Ruim() 3.Razoável() 4.Bom() 5.Ótimo()

II- CONTEÚDO DO CURSO (Qual sua opinião especificamente sobre os assuntos e temas abordados no treinamento?).

1- Péssimo: inadequado aos objetivos propostos ();

2- Ruim (adequado, mas pontos importantes não foram abordados)()

(Mencione os pontos que não foram abordados: _____

_____)

3-Razoável (mas alguns aspectos foram excessivamente detalhados ()

(Mencione os pontos que foram excessivamente detalhados:

_____)

4- Bom (); ou

5- Ótimo()

III- FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS AULAS (Qual sua opinião sobre a forma como as aulas foram dadas? Os esclarecimentos que você solicitou ao instrutor foram respondidos?)

1. Péssimo() 2.Ruim() 3.Razoável() 4.Bom() 5.Ótimo()

IV- SERVENTIA DO TREINAMENTO NA ADMINISTRAÇÃO DO NOVO AMBIENTE DA SOLUÇÃO (O conteúdo passado pelo instrutor tem serventia e aplicabilidade na ADMINISTRAÇÃO do novo ambiente da o INSS que consta com novas ferramentas de Correio eletrônico; Mensagem instantânea; Rede Social; Solução de videoconferência; Ferramenta de escritório e produtividade;

Solução de proteção de segurança; Solução de Arquivamento de mensagens de correio eletrônico; Integração de armazenamento seguro de dados com ambiente de produtividade)

1- Péssima (). Isto é, nenhuma serventia (não vai servir para nada na administração do novo ambiente tecnológico);

2- Ruim (). Isto é, pouca serventia (poucos aspectos podem ser aproveitados na administração do novo ambiente tecnológico);

3- Razoável (). Isto é, serventia parcial (alguns aspectos podem ser aproveitados na administração do novo ambiente tecnológico);

4- Boa (). Isto é, boa serventia (vários aspectos podem ser aproveitados na administração do novo ambiente tecnológico) ; ou

5- Ótima (). Isto é, uma excelente serventia (será muito útil na administração novo ambiente tecnológico).

V – DISTRIBUIÇÃO DA CARGA HORÁRIA (A carga horária do treinamento foi corretamente distribuída e suficiente para transmitir as informações que são necessárias?).

1- Péssima (). A carga horária foi muito mal distribuída;

2- Ruim (). A carga horária foi mal distribuída;

3- Razoável (). A carga horária foi distribuída de forma razoável;

4- Boa (). A carga horária foi bem distribuída; ou

5- Ótima (). A carga horária foi muito bem distribuída.