



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Requisitos de Capacitação

1. Durante a implantação e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá transferir o conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE, em regime de treinamento, para que estes possam assimilar as particularidades técnicas e de funcionamento da solução.
2. A CONTRATADA deverá realizar um treinamento na solução corporativa de comunicação de dados para a equipe técnica do INSS.
3. O treinamento será destinado aos servidores técnicos do INSS, visando capacitá-los na solução e no uso das tecnologias contratadas, repasse de conhecimento, na forma de treinamento, a ser realizado de forma online para turma de até 20 (vinte) alunos, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas conforme requisitos estabelecidos abaixo:
 - 3.1. A quantidade de até 20 (vinte) participantes deve-se à equipe de técnicos da DTI que poderá vir a integrar a equipe de execução contratual e acompanhar e gerenciar a solução de rede corporativa de comunicação de dados, bem como o corpo técnico da DTI que presta atendimento e suporte de TI na Administração Central e unidades descentralizadas do INSS;
 - 3.2. A CONTRATADA deverá apresentar uma proposta, em até 15 (quinze) dias após a aprovação do Projeto Executivo, de um Plano de Repasse de Conhecimentos com duração mínima de 40 (quarenta) horas, em regime de treinamento para 20 (vinte) técnicos da CONTRATANTE, contendo proposta de ementa que consta no item
 - 3.2.1. 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;
 - 3.2.2. A proposta para um Plano de Repasse de Conhecimentos em regime de treinamento e estrutura fornecida pela CONTRATADA deve conter no mínimo os seguintes itens:
 - a) Cronograma;
 - b) Conteúdo programático;
 - c) Carga horária;
 - d) Previsão de data e hora da realização dos eventos; e



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

- e) Material didático.
4. 4.3.3.4. O treinamento será realizado online utilizando software de treinamento online ou de videoconferência disponibilizado pela CONTRATADA;
 5. 4.3.3.5. Ao final do treinamento, os treinados devem estar aptos a conhecer e acompanhar o gerenciamento dos serviços e os recursos da solução e a acompanhar efetivamente as métricas de níveis de serviço, configurações e funcionamento dos appliances SD-WAN e demais CPE, conhecer e acompanhar tecnicamente os serviços de segurança e gerência da rede, roteamento e configuração dos links;
 6. 4.3.3.6. Os treinamentos serão ministrados em data e horário definidos pela CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA;
 7. 4.3.3.7. Os eventos de treinamento devem ser solicitados com no mínimo quinze dias úteis de antecedência, salvo entendimento diverso entre as partes;
 8. 4.3.3.8. O treinamento não será meramente expositivo, contemplando também o uso prático da solução;
 9. 4.3.3.9. 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 pelo INSS;
 10. 4.3.3.10. Todo o material didático utilizado deverá ter, quando couber, como referência o da fabricante das soluções, que deverá ser disponibilizado na língua portuguesa (Brasil), conforme mencionado no item 4.3.3.9;
 11. 4.3.3.11. 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;
 12. 4.3.3.12. 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 redes de comunicação de dados e equipamentos SD-WAN e possuir pleno conhecimento da solução alvo do treinamento; No caso de mais de 1(um) instrutor, poderão comprovar essas competências cumulativamente;
 13. 4.3.3.13. Caso a qualidade do treinamento seja considerada insatisfatória pela maioria simples dos alunos, o INSS poderá exigir que o mesmo seja refeito, sem qualquer ônus, no prazo máximo de até 10 dias úteis;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

- 3.2.3. A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais educativos necessários às capacitações;
- 3.2.4. A ementa mínima a ser ofertada pela CONTRATADA será:
- a) Funcionamento geral da solução corporativa de comunicação de dados;
 - b) Configuração e recursos dos equipamentos SD-WAN;
 - c) Sistema de Gerenciamento e Monitoramento da Rede;
 - d) Portais de gerência e acompanhamento dos chamados;
 - e) Funcionamento do Roteamento e QoS da rede;
 - f) Serviço de segurança da rede;
 - g) Acompanhamento dos indicadores de níveis de serviço dispostos no Anexo II;
 - h) Utilização da gerência de rede pela CONTRATANTE; e
 - i) Instalação dos equipamentos nas unidades do INSS.
4. As 40 (quarenta) horas de duração não precisam ser ministradas de forma consecutiva;
5. 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;
6. 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;
7. Para que seja considerado satisfatório o treinamento, os participantes que foram indicados pelo INSS devem considerar-se aptos acompanhamento e entendimento do funcionamento da solução, com condições próprias de fiscalizar o serviço.
8. Ao final do repasse do conhecimento, será aplicado um Questionário Avaliativo do Treinamento - Anexo IX (id. SEI 1247241) abordando perguntas para as seguintes dimensões do treinamento: Avaliação Geral, conteúdo do curso, forma de apresentação das aulas e aplicabilidade na fiscalização técnica e acompanhamento do serviço;
9. Os questionários deverão ser respondidos sem a necessidade mandatória de identificação do servidor treinado e apresentará as seguintes graduações:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

1- Péssimo, 2 - Ruim, 3 - Razoável, 4- Bom e 5 – Ótimo;

10. A Nota Final do Treinamento (NFT) será dada pela média aritmética simples de todos os questionários respondidos pelos 20 (vinte) técnicos, de forma que:
- a) A dimensão “V - DISTRIBUIÇÃO DA CARGA HORÁRIA” não será computada na média aritmética descrita no item anterior;
 - b) Cada um dos itens presentes nos Anexo XI - Questionário avaliativo do treinamento: I- AVALIAÇÃO GERAL, II- CONTEÚDO DO CURSO, III- FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS AULAS e IV- SERVENTIA DO TREINAMENTO NA FISCALIZAÇÃO DO NOVO SERVIÇO receberá um valor entre 1 (um) "péssimo e 5 (cinco) "ótimo" obrigatoriamente;
 - c) Caso algum item não tenha sido preenchido pelo técnico, este receberá automaticamente o valor máximo, isto é 5 (cinco) "ótimo";
 - d) O Item V- DISTRIBUIÇÃO DA CARGA HORÁRIA não entra como requisito de avaliação; e) A nota de cada questionário individual (NQ_i) será dada pela fórmula:

$$NQ_i = \frac{\text{valor item I} + \text{valor item II} + \text{valor item III} + \text{valor item IV}}{4}$$

11. Desta forma, a NFT será:

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

12. 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;
13. No caso de uma Avaliação Média inferior a nota 3,5 (três pontos e cinco décimos), a CONTRATADA sofrerá uma glosa no valor de 15% (quinze por cento) referente ao item Treinamento, que compõem este Pregão.
14. O INSS poderá exigir que o treinamento seja refeito, sem qualquer ônus, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, caso a avaliação seja inferior a nota 3,5 (três pontos e cinco décimos). O prazo de novo início do treinamento poderá ser prorrogado desde que haja concordância da CONTRATANTE.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

15. Caso a CONTRATANTE não anja o número mínimo de 50% (cinquenta por cento) de questionário respondidos pelos técnicos, a NFT será automaticamente 5 (cinco) pontos;
16. O questionário seguirá o modelo abaixo - Questionário avaliativo do treinamento e servirá de subsídio para a emissão do Termo de Avaliação de Qualidade;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

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 aplique 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



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

- 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.