

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.3 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

1 Objeto

Prestação de CENTRAL DE SERVIÇOS para atendimento a acionamentos de serviços prestados pelo SERPRO à RFB.

Os acionamentos podem ser: acionamentos tratados no primeiro nível da Central, incidentes e requisição de serviços.

2 Objetivo

O SERPRO deverá disponibilizar para a RFB, como parte dos serviços contratados, uma CENTRAL DE SERVIÇOS (CS) que atenda aos acionamentos relativos a produtos, sistemas e serviços contratados, doravante denominados serviços.

A Central de Serviços deverá estar alinhada com a definição ITIL, servindo esta como base para esclarecimento dos termos utilizados neste contrato.

A Central de Serviços irá atender os servidores da RFB, usuários externos do Comércio Exterior que se utilizam dos serviços SISCOMEX e usuários externos do serviço SPED.

Sempre que não estiver explicitamente mencionado, deve-se entender os termos deste contrato como fazendo referência a CENTRAL DE SERVIÇOS (CS) como um todo.

O serviço inclui monitorar permanentemente o funcionamento dos serviços da RFB, com ações que assegurem os níveis de serviços contratados; fornecer demonstrativos de desempenho dos serviços; estabelecer salas de situação para os eventos que requerem um acompanhamento mais refinado; identificar, acompanhar e implantar oportunidades de melhorias nos serviços; acompanhar os Níveis de Serviço praticados; identificar, classificar e tratar incidentes de alta severidade que possam trazer graves prejuízos à RFB e/ou afetem um grande volume de usuários internos ou externos, permitir o registro de acionamentos (Primeiro Nível), estabelecer comunidades de especialistas (Segundo Nível) e comunidade técnica (Terceiro Nível).

3 Requisitos

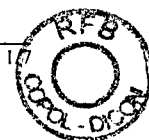
3.1 Requisitos Gerais

A CS deve estar organizada minimamente segundo a estrutura abaixo especificada, que deverá perseguir a conclusividade do chamado no menor espaço de tempo possível e o máximo de satisfação pelo usuário.

Primeiro Nível da CS

O objetivo do primeiro Nível é receber, registrar e monitorar o atendimento dos acionamentos dos usuários da RFB efetuados à Central de Serviços (CS), realizado de forma ininterrupta, 24 (Vinte e quatro) horas por 7 dias por semana. Este primeiro nível é denominado de Central de Atendimento.

O Primeiro nível da CS deve buscar a implementação de “*scripts*” que disseminem a solução dos problemas mais comuns. Os “*scripts*” devem ser desenvolvidos e mantidos atualizados por uma equipe especializada do SERPRO e da RFB. Os “*scripts*” devem ser franqueados a RFB sempre que solicitados.



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.3 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO

ESPECIFICAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Caso o primeiro nível não seja capaz de solucionar o atendimento, o mesmo deverá ser direcionado ao Segundo Nível ou encaminhado para tratamento de alta severidade.

São três possíveis formas para inclusão de um acionamento na CS: web, e-mail ou 0800, a saber:

- Para os servidores da RFB, será disponibilizado atendimento exclusivo através do 0800 978 8282, acionamentos via WEB através do endereço <https://cssinter.serpro.gov.br/SCCDPortalWEB/pages/rfb.jsf?ITEMNUM=2879> e e-mail via csrfb.receita@serpro.gov.br.
- Para os usuários **externos** do Comércio Exterior, que se utilizam dos serviços SISCOMEX, será disponibilizado atendimento exclusivo de primeiro nível através do 0800 978 2331, acionamentos via WEB através do endereço <http://serpro.gov.br/menu/suporte1/especificos/servicos-do-comercio-exterior> e e-mail via css.serpro@serpro.gov.br
- Para os usuários **externos** do serviço SPED, será disponibilizado atendimento exclusivo de primeiro nível através do 0800 978 2338, acionamentos via WEB através do endereço <http://serpro.gov.br/menu/suporte1/especificos/sped> e e-mail via css.serpro@serpro.gov.br.

Segundo Nível da CS

O objetivo do segundo nível é tratar acionamentos que não foram concluídos pelo primeiro nível, pois exigem conhecimentos especializados. Este nível deverá estar implementado através de células de especialistas, que deverão ser constantemente treinados e capacitados pelo SERPRO.

Os especialistas da CS poderão fazer uso das ferramentas de gestão de conhecimento da RFB, entre elas, o SUPORTEWEB.

Terceiro Nível da CS

O objetivo do terceiro nível é tratar acionamentos que não foram concluídos por nenhum dos níveis anteriores e que exigem envolvimento das equipes técnicas do SERPRO e/ou analistas de negócio da RFB, bem como acionamento de fornecedores externos.

Tratamento de Incidentes de Alta Severidade

Em comum acordo, o SERPRO e a RFB irão definir os critérios que devem ser adotados para que um acionamento seja classificado como Alta Severidade.

A RFB pode solicitar o escalonamento de um acionamento para alta severidade.

Os acionamentos do tipo Alta Severidade exigem tratamento prioritário pelo SERPRO e uma equipe de monitoração e controle especializada da CS e dedicada 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados, para encaminhar a solução do incidente no menor tempo possível.

A gestão dos incidentes de Alta Severidade será realizada por uma equipe especializada denominada Gestão de Níveis de Serviço. Essa mesma equipe coordenará salas de situação para acompanhamento de incidentes de alta severidade, quando se fizer necessário, ou de registros de problemas.

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.3 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS**Acionamentos de clientes VIP**

Os acionamentos abertos por cliente VIP devem ter preferência de atendimento em relação aos demais acionamentos, a exceção dos acionamentos de alta severidade. Esta lista de clientes VIP será fornecida pela RFB e contará com no máximo 30 (trinta) usuários. Os acionamentos dos usuários VIP devem ser exclusivamente relativos a ocorrências detectadas pelos mesmos durante o exercício de suas atividades e em sua própria estação de trabalho.

3.2 Requisitos Tecnológicos

Para implementar a Central de Serviços (CS) o SERPRO deverá seguir rigorosamente as especificações de funcionalidade e metodologia definidas pela RFB, sendo de livre escolha da Contratada a ferramenta de software utilizada.

As funcionalidades da ferramenta deverão atender minimamente as necessidades definidas pela RFB. Adaptações e evoluções deverão ser acompanhadas de cronograma de implementação acordados entre SERPRO e RFB, por meio de abertura de demanda no Sistema vigente de Controle de Demandas.

3.3 Disponibilidade

O primeiro nível da Central de Serviços deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os demais níveis de acionamento irão atuar em dias úteis e horário comercial.

4 Estratégia de Contratação**4.1 Critérios de mensuração**

O critério de mensuração será através de Acordo de Nível de Serviço (ANS), para os quais o SERPRO deverá fornecer todas as informações necessárias para o seu computo e/ou implementar os indicadores solicitados pela RFB.

4.2 Metodologia de avaliação

O critério de mensuração será através de Acordo de Nível de Serviço (ANS), para os quais o SERPRO deverá fornecer todas as informações necessárias para o seu computo e/ou implementar os indicadores solicitados pela RFB. São os ANS:

- a) ANS 1 – 95% de Disponibilidade da Central
- b) ANS 2 – 60% Conclusividade da Central de Atendimento
- c) ANS 3 – Abertura de Ticket Reclamação

O SERPRO poderá ser solicitado a implementar funcionalidades e relatórios que permitam a apuração dos níveis de serviço definidos, franqueando à RFB a auditoria e garantia de que os dados são fidedignos.

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.3 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO**ESPECIFICAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS****4.3 *Quantificação ou estimativa prévia***

Volumê de 55.000 (cinquenta e cinco mil) chamados mensais, contemplando acionamentos eletrônicos e chamadas telefônicas.

4.4 *Propriedade do produto/serviço e Direitos Autorais*

A ferramenta de software adotada pelo SERPRO será de propriedade deste, sendo que todos os dados relacionados aos acionamentos relativos à RFB são de propriedade única e exclusiva desta, não devendo ser publicados e/ou utilizados para outros fins sem autorização prévia.

Os dados relativos aos acionamentos deverão ser franqueados à RFB sempre que solicitados, através de extrações em formato TXT, CSV ou qualquer outro modelo de arquivo que possa ser manuseado. Em todos os casos, as extrações não terão custo para a RFB, sendo a retroatividade máxima permitida para extração 90 dias. O prazo de entrega das extrações já definidas e internalizadas será em até 5 (cinco) dias úteis; para novas demandas, após acordadas, o prazo de entrega será em até 60 dias.

5 *Descrição do Serviço***5.1 *Características do Serviço***

A CS deverá funcionar, no primeiro nível de atendimento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados. O segundo e terceiro nível da CS irão atuar em dias úteis das 08h00 às 18h00.

A RFB poderá definir, em acordo com o SERPRO, categorizações para os acionamentos registrados na CS.

A Central de Serviços (CS) deverá prover a capacidade de registros de acionamentos, seguida do respectivo atendimento especializado que vise prioritariamente à conclusão do acionamento no menor espaço de tempo possível (alta conclusividade) e com o maior índice de satisfação, além de ter aderência ao modelo ITIL, que permita a abertura de chamados tanto por ferramenta WEB quanto por 0800.

Os acionamentos podem ser: acionamentos de primeiro nível na CS, incidentes e requisição de serviços.

5.2 *Forma de Execução do Serviço*

Os chamados serão abertos na Central de Serviços, tanto por ferramenta WEB quanto por 0800 e e-mail, sendo o atendimento a esses chamados deverá seguir os níveis estabelecidos para a Central de Serviços.

5.3 *Procedimento para Recebimento dos Serviços*

O recebimento se dará pelo ateste de cumprimento dos níveis de serviço e da disponibilidade do serviço. O serviço será considerado executado a partir da análise e aceite do Demonstrativo de Execução do Serviço, entregue pelo SERPRO mensalmente.

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.3 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS
5.4 Produtividade de Referência

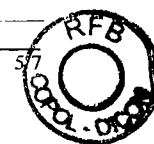
Volume de 55.000 (cinquenta e cinco mil) chamados mensais, contemplando acionamentos eletrônicos e chamadas telefônicas.

5.5 Acordos de Nível de Serviço

ANS 1 – 95% de Disponibilidade da Central de Serviços									
Item	Descrição								
Finalidade	Medir Disponibilidade da Central de Serviços no primeiro nível de atendimento.								
Meta a cumprir	Mínimo de 95% de disponibilidade da Central de Atendimento								
Instrumento de medição	Relatório de ANS da Central de Serviços (Prestação de Contas).								
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS enviado pela contratada.								
Periodicidade	Mensal								
Mecanismo de cálculo	UNIDADE DE MEDIDA: Hora NOME: DCA – Disponibilidade da Central de Atendimento FORMA DE MEDIÇÃO: $DCA = 100 - ((\sum HI / \sum THM) * 100)$ DCA – Disponibilidade da Central de Atendimento HI = Horas de Indisponibilidade THM = Total de Horas Mês contratadas para a disponibilidade desta central								
Início de vigência	Início da prestação do serviço.								
Descontos no pagamento	DESCONTO: pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a gradação definida na tabela seguinte: <table border="1" data-bbox="464 1294 1426 1514"> <thead> <tr> <th>Faixa de DCA abaixo do mínimo contratado</th> <th>Desconto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$DCA \geq 95\%$</td> <td>0,00 % do valor mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>$90\% \leq DCA < 94,99\%$</td> <td>0,10 % o valor mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>$60\% \leq DCA < 89,99\%$</td> <td>0,50 % do valor mensal do serviço</td> </tr> </tbody> </table>	Faixa de DCA abaixo do mínimo contratado	Desconto	$DCA \geq 95\%$	0,00 % do valor mensal do serviço	$90\% \leq DCA < 94,99\%$	0,10 % o valor mensal do serviço	$60\% \leq DCA < 89,99\%$	0,50 % do valor mensal do serviço
Faixa de DCA abaixo do mínimo contratado	Desconto								
$DCA \geq 95\%$	0,00 % do valor mensal do serviço								
$90\% \leq DCA < 94,99\%$	0,10 % o valor mensal do serviço								
$60\% \leq DCA < 89,99\%$	0,50 % do valor mensal do serviço								
Sanções	A disponibilidade da Central de Serviços abaixo de 60,00% configura execução do serviço em desacordo com os termos contratados, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.								
Observações	<ul style="list-style-type: none"> Este indicador deverá ser apurado separadamente para a CS de Comércio Exterior, CS do SPED e a CS dos demais serviços. 								

ANS 2 – 60% Conclusividade da Central de Atendimento

Item	Descrição
Finalidade	Medir a conclusividade do Primeiro Nível da Central (Eficácia do atendimento Primeiro Nível).
Meta a cumprir	Mínimo de 60% de conclusividade dos acionamentos abertos no Primeiro Nível concluídos nesta etapa
Instrumento	Relatório de ANS da Central de Serviços (Prestação de Contas).



CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.3 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

de medição												
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS enviado pela contratada.											
Periodicidade	Mensal											
Mecanismo de cálculo	<p>FORMA DE MEDIÇÃO: $AC = 100 - ((\sum TRSN / \sum AR) * 100)$</p> <p>AC – Acionamentos Concluídos TRSN = Acionamentos Repassados/Transferido ao Segundo Nível AR = Acionamentos Registrados na ferramenta de Workflow pelo 1º Nível</p> <p>FORMATO DE SAÍDA: Percentual PERÍODO DA COLETA: Mensal</p>											
Início de vigência	Início da prestação do serviço.											
Descontos no pagamento	<p>DESCONTO: pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a gradação definida na tabela seguinte:</p> <table border="1" data-bbox="462 896 1420 1142"> <thead> <tr> <th>Faixa de AC abaixo do mínimo contratado</th> <th>Multiplicador de eficiência</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$AC \geq 60\%$</td> <td>0,00 % do valor mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>$48,75\% \leq AC < 60\%$</td> <td>0,10 % do valor mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>$32,50\% \leq AC < 48,75\%$</td> <td>0,50 % do valor mensal do serviço</td> </tr> <tr> <td>$16,25\% \leq AC < 32,50\%$</td> <td>1,00 % do valor mensal do serviço</td> </tr> </tbody> </table>		Faixa de AC abaixo do mínimo contratado	Multiplicador de eficiência	$AC \geq 60\%$	0,00 % do valor mensal do serviço	$48,75\% \leq AC < 60\%$	0,10 % do valor mensal do serviço	$32,50\% \leq AC < 48,75\%$	0,50 % do valor mensal do serviço	$16,25\% \leq AC < 32,50\%$	1,00 % do valor mensal do serviço
Faixa de AC abaixo do mínimo contratado	Multiplicador de eficiência											
$AC \geq 60\%$	0,00 % do valor mensal do serviço											
$48,75\% \leq AC < 60\%$	0,10 % do valor mensal do serviço											
$32,50\% \leq AC < 48,75\%$	0,50 % do valor mensal do serviço											
$16,25\% \leq AC < 32,50\%$	1,00 % do valor mensal do serviço											
Sanções	Os acionamentos concluídos abaixo de 16,25% configuram execução do serviço em desacordo com os termos contratados, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.											
Observações	<ul style="list-style-type: none"> Para este indicador serão aferidos apenas os acionamentos tratados diretamente pela Central de Atendimento, excluindo os acionamentos de Rede Local que são redirecionados para as respectivas equipes que prestam esse serviço. 											

ANS 3 – Abertura de acionamentos (tickets) de Reclamação

Item	Descrição
Finalidade	Acompanhar e tratar o volume de acionamento de reclamação aberto.
Meta a cumprir	Mínimo de 95% do volume dos acionamentos sem incidência de acionamento de reclamação
Instrumento de medição	Relatório de ANS da Central de Serviços (Prestação de Contas).
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de ANS enviado pela contratada.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	<p>FORMA DE MEDIÇÃO: $TRG = 100 - ((\sum TRR / \sum CCRF) * 100)$</p> <p>TRG – Acionamento de Reclamação Gerado TRR = Acionamento de Reclamação Registrados na Ferramenta de Workflow CCRF = Total de Acionamentos Registrados na Ferramenta de Workflow</p>

CONTRATO RFB – SERPRO – ANEXO IV.3 – SUPORTE E SUSTENTAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

	FORMATO DE SAÍDA: Percentual PERÍODO DA COLETA: Mensal	
Início de vigência	Início da prestação do serviço.	
Descontos no pagamento	Faixa de TRG abaixo do mínimo contratado	Desconto
	TRG \geq 95%	0,00 % do valor mensal do serviço
	71,25% \leq TRG < 95%	0,01 % do valor mensal do serviço
	47,50% \leq TRG < 71,25%	0,50 % do valor mensal do serviço
	23,75% \leq TRG < 47,50%	1,00 % do valor mensal do serviço
Sanções	A faixa de TRG abaixo de 23,75% configura execução do serviço em desacordo com os termos contratados, passível de sanção nos termos da Cláusula Décima Terceira do Contrato.	

5.6 Local da Entrega de Produtos e Execução de Serviços

A Central de Serviços será localizada nas dependências do SERPRO para atendimento aos acionamentos por meio eletrônico.

5.7 Item Faturável (IFA)

CÓDIGO	NOME DO IFA
04.03.01	Central de Serviços
Descrição	Valor mensal relativo aos serviços de Central de Serviços.