

## Sumário

1. OBJETO.....	2
2. OBJETIVO.....	2
3. MÓDULOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DA CONTRATANTE.....	2
3.1. MÓDULO ATENDIMENTO.....	2
3.2. MÓDULO PRESTADORES DE SERVIÇO DA CONTRATANTE.....	6
3.3. MÓDULO GESTÃO DE SOLUÇÃO DA CONTRATANTE.....	7
4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO.....	7
4.1. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO.....	7
4.2 REQUISITOS TECNOLÓGICOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS.....	7
4.3 PROPRIEDADE DO PRODUTO/SERVIÇO E DIREITOS AUTORAIS.....	8
5. ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO.....	8
5.1. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO.....	8
5.2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO.....	9
5.3. QUANTIFICAÇÃO OU ESTIMATIVA PRÉVIA.....	9
5.4. FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO.....	9
5.5. PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS.....	9
5.6. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO.....	10
6. ITEM FATURÁVEL (IFA).....	11

## ANEXO IV.2 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇO - ESPECIFICAÇÃO

### 1. OBJETO

- 1.1. Prestação de Central de Serviços (CS) para atendimento aos acionamentos de serviços prestados pela CONTRATADA à CONTRATANTE e para a implantação de fluxo de internalização de acionamentos para a CONTRATANTE e seus fornecedores por meio da solução de gerenciamento de TI da CONTRATADA.

### 2. OBJETIVO

- 2.1. Disponibilizar para a CONTRATANTE uma Central de Serviços que faça a gestão dos acionamentos relativos a produtos, sistemas, soluções e serviços aqui contratados, dos acionamentos nos serviços prestados por outros fornecedores à CONTRATANTE e dos acionamentos dos serviços prestados pela própria CONTRATANTE, alinhada às práticas do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e ao aqui especificado.

### 3. MÓDULOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DA CONTRATANTE

A Central de Serviços da CONTRATANTE está estruturada de forma modular, como exposto a seguir, para possibilitar o gerenciamento dos acionamentos e atendimento aos usuários das soluções da CONTRATANTE.

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

#### 3.1. MÓDULO ATENDIMENTO

- 3.1.1. Destinado a atender servidores da CONTRATANTE, usuários do Comércio Exterior e usuários do Sistema Público de Escrituração Digital, conforme negociado entre as partes, gerenciando e internalizando os acionamentos referentes às ocorrências nos serviços prestados pela CONTRATADA, incluindo o tratamento de incidentes de alta prioridade e solicitações de serviços para usuários VIPs da CONTRATANTE, conforme as instâncias competentes.
- 3.1.2. O Módulo Atendimento inclui os seguintes serviços:
  - 3.1.2.1. Uma central de contato entre usuários e áreas de atendimento para gerenciar e internalizar os acionamentos e prestar, quando couber segundo *scripts* previamente definidos, as informações e tratamentos necessários;
  - 3.1.2.2. Identificação, classificação e tratamento de acionamentos em serviços prestados pela CONTRATADA;

## ANEXO IV.2 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇO - ESPECIFICAÇÃO

- 3.1.2.3. Atualização da base de procedimentos, *scripts* e bancos de soluções para atendimento dos acionamentos;
- 3.1.2.4. Atualização do cadastro de usuários da central de serviços;
- 3.1.2.5. Acompanhamento dos Níveis de Serviço praticados no módulo atendimento.
- 3.1.2.6. Fornecimento de demonstrativos de desempenho dos serviços do Módulo Atendimento;
- 3.1.3. O Módulo de Atendimento é composto por três níveis detalhados a seguir:
  - a) Atendimento de Primeiro Nível (1º nível);
  - b) Atendimento de Segundo Nível (2º nível);
  - c) Atendimento de Terceiro Nível (3º nível).
- 3.1.3.1. Atendimento 1º nível
  - 3.1.3.1.1. O 1º nível tem o objetivo de receber, registrar, direcionar acionamentos da CONTRATANTE e orientar usuários, conforme o estabelecido em *scripts* específicos, 24 (Vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
  - 3.1.3.1.2. No 1º nível haverá atendimento, com exclusão de tratamento sob o ponto de vista técnico, por meio de *scripts* com procedimentos operacionais que disseminem as soluções mais comuns para orientar usuários e direcionar os acionamentos dos usuários da CONTRATANTE. Os *scripts* devem ser desenvolvidos e atualizados por uma equipe especializada da CONTRATADA e da CONTRATANTE e devem ser franqueados à CONTRATANTE sempre que solicitados.
  - 3.1.3.1.3. Caso o acionamento não seja passível de solução em 1º nível, este deverá ser direcionado aos níveis seguintes, 2º, 3º ou a tratamento em alta prioridade, conforme orientações em *scripts* ou procedimentos operacionais da CS.
  - 3.1.3.1.4. Serão disponibilizados para registro dos acionamentos os canais de atendimento telefônico, e-mail, web e api de integração para a CONTRATANTE, a saber:
    - a) Para os servidores da CONTRATANTE será disponibilizado atendimento telefônico por meio de número exclusivo, por acionamentos via API (através de integração por software entre a ferramenta de gerenciamento de serviços da CONTRATADA e a ferramenta corporativa de abertura de acionamentos da CONTRATANTE) e por e-mail através de endereço exclusivo.
    - b) Para os usuários externos dos serviços de Comércio Exterior será disponibilizado atendimento de 1º nível por meio de telefone exclusivo,

## ANEXO IV.2 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇO - ESPECIFICAÇÃO

por acionamentos via web através de endereço dedicado para este fim e por e-mail através do endereço da central de serviços da CONTRATADA.

c) Para os usuários externos do serviço Sistema Público de Escrituração Digital será disponibilizado atendimento de 1º nível por meio de telefone exclusivo, por acionamentos via web através de endereço dedicado para este fim e por e-mail através do endereço da central de serviços da CONTRATADA.

3.1.3.1.5. O atendimento em 1º nível poderá ser realizado por empresa subcontratada (licitada no mercado nacional), que atuará conforme padrões de qualidade, privacidade e proteção de dados estabelecidos nas políticas de Segurança da Informação da CONTRATADA, respeitando as políticas de segurança da CONTRATANTE, previamente acordadas, e de acordo com a lei 13.709 de 14 de agosto de 2018 (LGPD).

3.1.3.1.5.1. A CONTRATADA tem o dever de impedir o acesso da subcontratada a informações protegidas por sigilo fiscal, quando estas estiverem assim categorizadas em acionamento pela CONTRATANTE, desde que observado o item 3.1.3.1.5.1.1.

3.1.3.1.5.1.1. Após a celebração deste contrato, a CONTRATANTE deverá abrir demanda específica perante a CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, para fins de definição de requisitos e adequações da ferramenta de gestão de acionamentos, abertos via sistema próprio da CONTRATANTE.

3.1.3.1.5.1.2. A CONTRATADA pode utilizar as informações categorizadas pela CONTRATANTE como protegidas por sigilo fiscal em determinado acionamento exclusivamente para solucioná-lo.

3.1.3.1.5.1.2.1. Permite-se o uso das informações para fins de atividades como gestão de desempenho, incidentes, prestação de contas, solicitações de serviços, dentre outras de gestão ou atendimento que requeiram o acesso à base histórica dos acionamentos, desde que a CONTRATADA observe as obrigações legais e contratuais referentes à proteção de dados e ao sigilo fiscal.

3.1.3.1.6. As ligações junto aos telefones de 1º nível serão gravadas, visando subsidiar os processos de melhoria contínua do atendimento, e os respectivos acionamentos serão registrados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC.

3.1.3.1.7. A empresa subcontratada poderá assumir acionamentos advindos de outros canais elencados no item 3.1.3.1.4, ou outros que vierem a substituí-los ou complementá-los, conforme necessidade da continuidade da prestação dos

## ANEXO IV.2 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇO - ESPECIFICAÇÃO

serviços do módulo atendimento.

- 3.1.3.1.8. O atendimento em 1º nível para os servidores da CONTRATANTE será realizado de forma personalizada e prioritária, conforme *script* previamente definido e de acordo com as especificações estabelecidas no presente anexo, favorecendo o direcionamento dos acionamentos em 1º nível.
  - 3.1.3.1.9. O atendimento em 1º nível estará sujeito aos protocolos de atendimento definidos entre as partes, que podem incluir: contato ativo junto aos servidores e usuários da CONTRATANTE por meio de ferramenta eletrônica ou outros canais, com identificação do originador do contato, conforme itens 3.1.3.1.4 e 3.1.3.1.6; seleção de melhor opção no *script* de atendimento para tratamento dos acionamentos; atualização do cadastro dos servidores da CONTRATANTE; contato para realização de controle de qualidade assistido.
  - 3.1.3.1.10. A integração por software será disponibilizada para a CONTRATANTE através de uma API (Application Programming Interface) HTTPS com segurança por token. A API será constituída de serviços para consulta e criação de acionamentos, bem como consulta, criação e atualização de usuários na CS.
  - 3.1.3.1.11. A aplicação da CONTRATANTE e qualquer software relacionado para controle de abertura e consulta de acionamentos, consulta e atualização de dados cadastrais e outras funcionalidades que venham a ser implementadas é de responsabilidade da CONTRATANTE, inclusive para desenvolvimento, operação, suporte e segurança. A segurança da chave privada fornecida para acesso à API é de responsabilidade e controle da CONTRATANTE.
- 3.1.3.2. Atendimento 2º nível
- 3.1.3.2.1. O objetivo do 2º nível é tratar acionamentos não resolvidos em 1º nível. Esse serviço é implementado por meio de equipe especializada que mantém a base de conhecimento da CS atualizada conforme necessidades dos serviços prestados.
  - 3.1.3.2.2. A equipe de 2º nível poderá fazer uso das ferramentas de gestão de conhecimento da CONTRATANTE de forma acordada entre as partes.
  - 3.1.3.2.3. A equipe de 2º nível estará disponível em dias úteis e horário comercial, das 08h00 às 18h00.
- 3.1.3.3. Atendimento 3º nível
- 3.1.3.3.1. O objetivo do terceiro nível é tratar acionamentos que não foram concluídos por nenhum dos níveis anteriores e que podem exigir envolvimento de

## ANEXO IV.2 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇO - ESPECIFICAÇÃO

equipes técnicas especializadas da CONTRATADA em diferentes segmentos e, eventualmente, de analistas de negócio da CONTRATANTE ou de fornecedores externos da CONTRATADA.

- 3.1.3.3.2. As equipes de 3º nível estão disponíveis em dias úteis e horário comercial, das 08h00 às 18h00.

### **3.1.4. Ocorrências de alta prioridade**

- 3.1.4.1. Em comum acordo, a CONTRATADA e a CONTRATANTE definirão os critérios a serem adotados para que um acionamento seja classificado como de alta prioridade.
- 3.1.4.2. A CONTRATANTE, através da equipe de gestão nacional de serviços, poderá solicitar o escalonamento de um acionamento para o nível de alta prioridade.
- 3.1.4.3. Os acionamentos do tipo alta prioridade terão tratamento prioritário pela CONTRATADA, por equipe de monitoração e controle especializado e dedicada 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, inclusive feriados, para encaminhar a solução da ocorrência no menor tempo possível.

### **3.1.5. Acionamentos de usuários VIP**

- 3.1.5.1. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA uma lista de, no máximo, 30 usuários VIPs.
- 3.1.5.2. Os acionamentos abertos por usuários VIPs da CONTRATANTE terão preferência de atendimento em relação aos demais acionamentos, à exceção dos acionamentos de alta prioridade.
- 3.1.5.3. Os acionamentos dos usuários VIP devem ser exclusivamente relativos a ocorrências detectadas pelos mesmos durante o exercício em função de suas atividades. A exceção é o usuário da ouvidoria, que pode abrir acionamentos para outros usuários.

## **3.2. MÓDULO PRESTADORES DE SERVIÇO DA CONTRATANTE**

- 3.2.1. Prestação de Central de Serviços (CS) para a implantação de fluxo de internalização de acionamentos direcionados a outros prestadores de serviço da CONTRATANTE, na solução de workflow de propriedade e gestão da CONTRATADA, utilizando o potencial nativo da ferramenta.
- 3.2.2. Recurso que propicia o acesso à solução de gerenciamento de TI da CONTRATADA para permitir à CONTRATANTE a gestão dos acionamentos nos

## ANEXO IV.2 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇO - ESPECIFICAÇÃO

serviços de outros prestadores que não seja a CONTRATADA, que é tratada nativamente em outras funcionalidades do Módulo Atendimento.

### 3.3. MÓDULO GESTÃO DE SOLUÇÃO DA CONTRATANTE

- 3.3.1. Prestação de Central de Serviços (CS) para a implantação de fluxo de internalização de acionamentos direcionados a grupos de solução da própria CONTRATANTE, na solução de workflow de propriedade e gestão da CONTRATADA, utilizando o potencial nativo da ferramenta.
- 3.3.2. Recurso que propicia o acesso à solução de gerenciamento de TI da CONTRATADA para permitir à CONTRATANTE a gestão dos acionamentos dos serviços executados pelas equipes da própria CONTRATANTE.

## 4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

### 4.1. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- 4.1.1. O módulo atendimento 1º nível terá disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados, e destina-se ao atendimento de acionamentos sobre soluções da CONTRATANTE produzidas exclusivamente pela CONTRATADA, contempladas no presente contrato. Os demais níveis de atendimento deste módulo estarão disponíveis apenas em dias úteis e horário comercial, das 08h00 às 18h00.
- 4.1.2. A CONTRATANTE poderá definir, em acordo com a CONTRATADA, formulários e ofertas para os acionamentos registrados na Central de Serviços (CS).
- 4.1.3. A Central de Serviços, no módulo atendimento, deverá prover a capacidade de registro de acionamentos, seguido do respectivo atendimento, que vise prioritariamente a conclusão do acionamento no menor espaço de tempo possível, buscando maior índice de satisfação dos usuários.
- 4.1.4. Os acionamentos podem ser solicitações de serviço encaminhadas a partir do 1º nível na Central de Serviços da CONTRATADA ou direcionadas para a CONTRATANTE ou para outros prestadores de serviços da CONTRATANTE.

### 4.2 REQUISITOS TECNOLÓGICOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- 4.2.1. A implementação da Central de Serviços seguirá as especificações de funcionalidades e metodologia definidas pela CONTRATANTE no presente contrato, sendo de livre escolha, propriedade e gestão da CONTRATADA a solução de software utilizada, com o mínimo de customização possível, utilizando

## ANEXO IV.2 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇO - ESPECIFICAÇÃO

o máximo potencial nativo da ferramenta, para atender as necessidades estabelecidas pela CONTRATANTE em conformidade com as funções disponíveis na solução.

- 4.2.2. A CONTRATADA deverá garantir, no mínimo, como customização de qualquer solução de software que venha a ser utilizada como Central de Serviços, a implementação das funcionalidades que garantam a integração e o funcionamento dos módulos constantes nos itens 3.2 e 3.3.
- 4.2.3. As adaptações e evoluções de módulos ou funcionalidades deverão ser acompanhadas de cronogramas de implementação acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE por meio de abertura de demanda no sistema vigente de controle de demandas da CONTRATANTE.
- 4.2.4. A CONTRATADA garantirá, na medida em que for tecnicamente viável, em caso de substituição da solução de workflow, que todas as funcionalidades processuais de workflow existentes na solução anterior sejam mantidas.
- 4.2.5. Na hipótese de substituição ou atualização da solução de workflow pela CONTRATADA, serão consideradas as necessidades da CONTRATANTE, com o mínimo de customizações possíveis, em conformidade com as funções disponíveis na nova solução.

### 4.3 PROPRIEDADE DO PRODUTO/SERVIÇO E DIREITOS AUTORAIS

- 4.3.1. A solução de software adotada pela CONTRATADA é de propriedade desta, incluindo-se as derivações, customizações e evoluções, inserindo as decorrentes de integrações com outros softwares.
- 4.3.2. As bases de dados relacionadas aos acionamentos relativos à CONTRATANTE são de propriedade única e exclusiva desta, não devendo ser publicadas ou utilizadas para outros fins sem autorização prévia.
- 4.3.3. Os dados relativos aos acionamentos deverão ser franqueados à CONTRATANTE sempre que solicitados formalmente, por meio de extrações em formato TXT, CSV ou qualquer outro modelo de arquivo que possa ser manuseado. As extrações não terão custo para a CONTRATANTE, sendo a retroatividade máxima permitida para extração 90 dias. O prazo de entrega das extrações já definidas e internalizadas será de até 5 (cinco) dias úteis.

## 5. ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO

### 5.1. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO

- 5.1.1. O critério de mensuração para o serviço da Central de Serviços será por meio de



## ANEXO IV.2 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇO - ESPECIFICAÇÃO

Instrumento de Medição de Resultado (IMR), cabendo à CONTRATADA o fornecimento de todas as informações necessárias para o seu cômputo.

### 5.2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

5.2.1. O critério de mensuração será por meio de Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para o indicador abaixo:

INDICADOR	SERVIÇO CONTRATADO	VALOR CONTRATADO
IMR 1	Disponibilidade da Central de Serviços - meios eletrônicos	95%

5.2.2. A CONTRATANTE poderá solicitar a implementação de funcionalidades e relatórios que permitam a apuração dos níveis de serviço definidos, permitida a auditoria conforme normas de segurança da CONTRATADA, com a garantia de que os dados são fidedignos, limitadas aos registros relacionados à CONTRATANTE.

### 5.3. QUANTIFICAÇÃO OU ESTIMATIVA PRÉVIA

5.3.1. A volumetria de referência para o módulo atendimento da Central de Serviços é de 22.000 (vinte e dois mil) acionamentos mensais, considerando todos os tipos de acionamentos permitidos.

### 5.4. FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

5.4.1. Os acionamentos serão abertos na Central de Serviços módulo atendimento, através dos canais disponibilizados, sendo que o atendimento deverá seguir os níveis estabelecidos para a Central de Serviços.

5.4.2. Durante a prestação do serviço poderá haver paradas de manutenção programadas que, para esses eventos, obedecerão às regras de paradas programadas dos Anexos I.1 e I.2 do contrato.

### 5.5. PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

5.5.1. O recebimento se dará pelo ateste de cumprimento dos níveis de serviço da

**ANEXO IV.2 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇO - ESPECIFICAÇÃO**

disponibilidade do serviço.

- 5.5.2. O serviço será considerado executado a partir da análise e aceite do Relatório de Instrumento de Medição de Resultado e Prestação de Contas, entregue pela CONTRATADA mensalmente.

**5.6. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

<b>IMR 1 – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE SERVIÇOS - MEIOS ELETRÔNICOS</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	
Finalidade	Medir Disponibilidade da Central de Serviços.	
Meta a cumprir	Mínimo de 95% de disponibilidade da Central de Serviços	
Instrumento de medição	Relatório de IMR da Central de Serviços (Prestação de Contas).	
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório de IMR enviado pela contratada.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Unidade de medida: Hora Nome: DCS – Disponibilidade da Central de Serviços Forma de medição: $DCS = 100 - ((\sum HI / \sum THM) * 100)$ Onde: DCS – Disponibilidade da Central de Serviços HI – Horas de Indisponibilidade THM – Total de Horas Mês contratadas para a disponibilidade desta Central	
Início de vigência	Início da prestação do serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	Pelo descumprimento do nível de serviço contratado será aplicado desconto conforme a gradação definida na tabela seguinte:	
	<b>FAIXA DE DCS ABAIXO DO MÍNIMO CONTRATADO</b>	<b>DESCONTO</b>
	95% ≤ DCS	0,00% do valor mensal do serviço
	90% ≤ DCS < 94,99%	0,10% do valor mensal do serviço

**ANEXO IV.2 SERVIÇO DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO – SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇO - ESPECIFICAÇÃO**

	60% ≤ DCS < 89,99%	0,50% do valor mensal do serviço
Sanções	A taxa de disponibilidade da central de serviços inferior a 60% configura execução do serviço em desacordo com os termos contratados, passível de sanção nos termos da cláusula contratual aplicável.	
Observações	<p>i. Este indicador deverá ser apurado separadamente para a CS de Comércio Exterior, CS do Sistema Público de Escrituração Digital e a CS dos demais serviços;</p> <p>ii. Este indicador será apurado pela indisponibilidade dos formulários web disponibilizados para acionamento. Quando houver, é permitida a disponibilização de formulário de contingência, o que não caracteriza indisponibilidade da CS;</p> <p>iii. A indisponibilidade dos canais telefônico e e-mail não será considerada no cálculo do indicador.</p>	

**6. ITEM FATURÁVEL (IFA)**

<b>CÓDIGO - NOME DO IFA</b>	
04.02.01 Central de Serviços	
<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Parcela mensal
<b>DESCRIÇÃO</b>	Valor mensal relativo aos serviços de Central de Serviços.