

ANEXO 18 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SERVIÇOS DE TREINAMENTO

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever os serviços de treinamento necessários para a disponibilização e adaptação contínua da Plataforma de Atendimento e Negócios Omnichannel.
 - 1.1 Os serviços de treinamento terão por objetivo capacitar os técnicos, gestores e agentes do Banco para a execução dos serviços previstos no Edital e seus anexos.
 - 1.2 Os serviços de treinamento poderão ser solicitados pelo Banco a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva da Fase 0 de implantação.
2. O anexo está organizado da seguinte forma:
 - 2.1 Diretrizes;
 - 2.2 Conteúdos Mínimos;
 - 2.3 Cronograma;
 - 2.4 Lista dos Serviços;
 - 2.5 Nível dos Serviços;
 - 2.6 Aplicação de Penalidades por Descumprimento do Nível dos Serviços;
 - 2.7 Critérios para o Cálculo das Penalidades;
 - 2.8 Cálculos das Penalidades.

SERVIÇOS DE TREINAMENTO DIRETRIZES

3. Previamente ao início da Fase 1 de implantação da plataforma, a contratada apresentará um Plano de Treinamento Geral no qual estarão contempladas as seguintes espécies de treinamento:
 - 3.1 Treinamento para Técnicos em Infraestrutura de TI;
 - 3.2 Treinamento para Técnicos em Sistemas de Informação;
 - 3.3 Treinamento para Técnicos em Segurança da Informação;
 - 3.4 Ferramentas da Plataforma para Monitoramento de Redes Sociais;
 - 3.5 Ferramentas da Plataforma para Gestão do Atendimento;
 - 3.6 Atendimento dos Canais Ativos;
 - 3.7 Atendimento dos Canais Multimeios;
 - 3.8 Atendimento dos Canais Receptivos - Voz;
 - 3.9 Atendimento de 2º. e 3º. níveis.
4. O Plano de Treinamento Geral descreverá para cada espécie de treinamento:
 - 4.1 Público-alvo;
 - 4.2 Objetivos;
 - 4.3 Conteúdos;
 - 4.4 Resultados esperados;
 - 4.5 Carga horária.

5. A contratada poderá incluir outras espécies de treinamento no Plano de Treinamento Geral que julgue necessárias aos objetivos contratuais.
6. O Plano de Treinamento Geral será apresentado pela contratada e aprovado pelo Banco.
7. Previamente ao início das Fases 1, 2 e 3 de Implantação, a contratada apresentará um Plano de Treinamento da Fase, contemplando a realização dos Eventos de treinamento necessários à implantação da Fase.
 - 7.1 O Plano de Treinamento da Fase informará as espécies de treinamento a serem realizadas na Fase.
 - 7.2 O Plano de Treinamento da Fase será aprovado pelo Banco antes do início de cada fase de implantação.
8. Concluída a Fase 1 de implantação, a contratada passará a apresentar o Plano de Treinamento para o Período de Faturamento, contemplando a realização dos Eventos de treinamento a serem realizados no período da ordem de serviços.
 - 8.1 O Plano de Treinamento do Período informará as espécies de treinamento a serem realizadas no Período.
 - 8.2 O Plano de Treinamento do Período será aprovado previamente pelo Banco e comporá a ordem de serviços do período.
9. Previamente ao início de qualquer Evento de treinamento a contratada apresentará o Plano do Evento.
 - 9.1 O Plano do Evento será aprovado pelo Banco antes do início de cada Evento.
10. O Plano do Evento contemplará:
 - 10.1 Público-alvo;
 - 10.2 Justificativa;
 - 10.3 Objetivos;
 - 10.4 Resultados esperados;
 - 10.5 Carga horária total;
 - 10.6 Conteúdos;
 - 10.6.1 Carga horária do conteúdo;
 - 10.6.2 Metodologia;
 - 10.6.3 Materiais instrucionais;
 - 10.6.4 Equipamentos de apoio;
 - 10.7 Forma de avaliação dos treinandos;
 - 10.8 Forma de avaliação dos instrutores.
11. A contratada providenciará, antes da realização de cada evento:
 - 11.1 Elaboração, reprodução e disponibilização do material instrucional;
 - 11.2 Disponibilização de recursos de comunicação, espaço físico, mobiliário, equipamentos e materiais de apoio.

12. A contratada providenciará, durante a realização de cada evento:
 - 12.1 Controle dos horários do evento e da frequência dos treinandos;
 - 12.2 Avaliação de desempenho dos treinandos;
 - 12.3 Avaliação de desempenho dos instrutores.

13. A contratada providenciará e entregará ao Banco, após a realização de cada evento, o relatório do evento, contendo:
 - 13.1 Horários do evento e frequência dos treinandos;
 - 13.2 Avaliação de desempenho dos treinandos;
 - 13.3 Avaliação de desempenho dos instrutores.

14. Caberá à contratada, durante a vigência do contrato, manter atualizados os materiais instrucionais referentes a cada espécie de treinamento.

15. Não serão faturadas pela contratada despesas relativas a:
 - 15.1 Hospedagens;
 - 15.2 Deslocamentos;
 - 15.3 Alimentação;
 - 15.4 Diárias;
 - 15.5 Consultorias;
 - 15.6 Metodologias;
 - 15.7 Elaboração, reprodução e disponibilização de conteúdos;
 - 15.8 Disponibilização de materiais, equipamentos e mobiliário;
 - 15.9 Comunicação;
 - 15.10 Espaço físico.

16. O Banco poderá ceder espaço físico, equipamentos e mobiliário a seu critério para a realização dos treinamentos caso haja disponibilidade no CAPGV e conveniência para a realização dos eventos nas dependências do Banco, o que será verificado previamente a cada evento.

17. Uma espécie de treinamento poderá ser adaptada para um determinado evento de treinamento considerando a fase de implantação, o público-alvo e outras necessidades específicas da época de sua realização.

SERVIÇOS DE TREINAMENTO CONTEÚDOS MÍNIMOS

18. Os seguintes conteúdos mínimos deverão estar presentes no treinamento para Técnicos em Infraestrutura de TI.
 - 18.1 Topologia da plataforma;
 - 18.2 Principais componentes de Hardware e Software;
 - 18.3 Canais de atendimento;
 - 18.4 Características de infraestrutura da plataforma;
 - 18.5 Requisitos de infraestrutura exigidos no Edital e seus anexos;
 - 18.6 Plano de implantação da Plataforma.

19. Os seguintes conteúdos mínimos deverão estar presentes no treinamento para Técnicos em Sistemas de Informação;
 - 19.1 Topologia da plataforma;
 - 19.2 Principais componentes de Hardware e Software;
 - 19.3 Canais de atendimento;
 - 19.4 Ferramentas da plataforma para desenvolvimento e integração com sistemas legados;
 - 19.5 Requisitos de desenvolvimento e integração com sistemas legados exigidos no edital e seus anexos;
 - 19.6 Plano de desenvolvimento e integração da plataforma com os sistemas legados do Banco.

20. Os seguintes conteúdos mínimos deverão estar presentes no treinamento para Técnicos em Segurança da Informação;
 - 20.1 Topologia da plataforma;
 - 20.2 Principais componentes de Hardware e Software;
 - 20.3 Canais de atendimento;
 - 20.4 Componentes de segurança da plataforma;
 - 20.5 Ferramentas para a implementação de mecanismos de segurança na plataforma;
 - 20.6 Atendimento aos requisitos de segurança do Edital pela plataforma;
 - 20.7 Plano de desenvolvimento de mecanismos de segurança para a plataforma.

21. Os seguintes conteúdos mínimos deverão estar presentes no treinamento Ferramentas da Plataforma para Monitoramento de Redes Sociais;
 - 21.1 Suporte da plataforma ao monitoramento das Redes Sociais;
 - 21.2 Componentes da plataforma para o monitoramento das Redes Sociais;
 - 21.3 Desenvolvimento de mecanismos de monitoramento das Redes Sociais na plataforma;
 - 21.4 Atendimento aos requisitos do Edital para monitoramento das Redes Sociais pela plataforma.

22. Os seguintes conteúdos mínimos deverão estar presentes no treinamento Ferramentas de Gestão do Atendimento;
 - 22.1 Topologia da Plataforma;
 - 22.2 Principais componentes de Hardware e Software;
 - 22.3 Canais de atendimento;
 - 22.4 Jornada do Cliente;
 - 22.5 Cadastramento de usuários;
 - 22.6 Criação e Gerenciamento de Perfis de Agentes;
 - 22.7 Criação e configuração de canais e filas de atendimento;
 - 22.8 Criação de regras de roteamento e transbordo;
 - 22.9 Criação e alteração de fluxos de trabalho;
 - 22.10 Criação e alteração de URAs. Funcionalidades de URAs;
 - 22.11 Funcionalidades do front end dos agentes;
 - 22.12 Orientação e apoio ao atendimento usando as bases de conhecimento;
 - 22.13 Categorizações do atendimento;

- 22.14 Estados “not ready” e de pausa dos agentes;
 - 22.15 Funções de observação, apoio e interação entre gestores e agentes;
 - 22.16 Atendimentos de pessoas diferenciadas;
 - 22.17 Perfis dos agentes e ações autorizadas;
 - 22.18 Tratamento das demandas anônimas e confidenciais;
 - 22.19 Atendimento não humano (URA receptiva e chatbots);
 - 22.20 Dashboards disponíveis;
 - 22.21 Criação de novos dashboards;
 - 22.22 Relatórios Disponíveis;
 - 22.23 Geração de Novos Relatórios;
 - 22.24 Cálculos e exibição de indicadores;
 - 22.25 Relatórios de performance das operações;
 - 22.26 Relatórios de performance dos agentes;
 - 22.27 Geração de bases de dados para órgãos de fiscalização;
 - 22.28 Uso do tarifador de chamadas;
 - 22.29 Uso do gravador de chamadas;
 - 22.30 Monitoramento usando a Plataforma.
23. Os seguintes conteúdos mínimos deverão estar presentes no treinamento Atendimento dos Canais Ativos;
- 23.1 Topologia da Plataforma;
 - 23.2 Principais componentes de Hardware e Software;
 - 23.3 Jornada do Cliente;
 - 23.4 Canais de atendimento ativo;
 - 23.5 Fluxos de trabalho dos atendimentos ativos;
 - 23.6 Perfil dos Agentes dos canais ativos e ações autorizadas;
 - 23.7 Funcionalidades do front end para atendimentos ativos;
 - 23.8 Atendimentos ativos usando as bases de conhecimento;
 - 23.9 Atendimentos ativos usando a base de categorizações;
 - 23.10 Estados “not ready” e de pausa dos agentes;
 - 23.11 Higienização de bases;
 - 23.12 Discador inteligente e softphone;
 - 23.13 Atendimentos usando URA ativa;
 - 23.14 Recebimento, enfileiramento e registro de emissão de boleto;
 - 23.15 Campanhas institucionais e pesquisas de satisfação;
 - 23.16 Geração de relatórios de resultados de campanhas.
24. Os seguintes conteúdos mínimos deverão estar presentes no treinamento Atendimento dos Canais Multimeios;
- 24.1 Topologia da Plataforma;
 - 24.2 Principais componentes de Hardware e Software;
 - 24.3 Jornada do Cliente;
 - 24.4 Canais de atendimento multimeios;
 - 24.5 Fluxos de trabalho dos atendimentos multimeios;
 - 24.6 Perfil dos Agentes dos canais multimeios e ações autorizadas;
 - 24.7 Tratamento das demandas anônimas e confidenciais;
 - 24.8 Funcionalidades do front end para atendimentos multimeios;
 - 24.9 Atendimentos multimeios usando as bases de conhecimento;
 - 24.10 Atendimentos multimeios usando a base de categorizações;
 - 24.11 Estados “not ready” e de pausa dos agentes;

- 24.12 Integração do canal “Fale Conosco” com a Plataforma;
 - 24.13 Criação de demandas originadas em sites externos;
 - 24.14 Utilização do módulo de redes sociais;
 - 24.15 Atendimentos usando chats e chatbots;
 - 24.16 Geração de relatórios de resultados de atendimentos multimeios.
25. Os seguintes conteúdos mínimos deverão estar presentes no treinamento Atendimento dos Canais Receptivos - Voz;
- 25.1 Topologia da Plataforma;
 - 25.2 Principais componentes de Hardware e Software;
 - 25.3 Jornada do Cliente;
 - 25.4 Canais de atendimento receptivos - voz;
 - 25.5 Fluxos de trabalho dos atendimentos receptivos - voz;
 - 25.6 Perfil dos Agentes dos canais receptivos – voz e ações autorizadas;
 - 25.7 Tratamento das demandas anônimas e confidenciais
 - 25.8 Funcionalidades do front end para atendimentos receptivos - voz;
 - 25.9 Atendimentos receptivos - voz usando as bases de conhecimento;
 - 25.10 Atendimentos receptivos - voz usando a base de categorizações;
 - 25.11 Estados “not ready” e de pausa dos agentes;
 - 25.12 Uso do softphone;
 - 25.13 Atendimento usando agente virtual da URA;
 - 25.14 Atendimentos usando URA receptiva;
 - 25.15 Pré-atendimentos da URA;
 - 25.16 Geração de relatórios de resultados dos atendimentos receptivos – voz.
26. Os seguintes conteúdos mínimos deverão estar presentes no treinamento Atendimento de 2º. e 3º. níveis.
- 26.1 Topologia da Plataforma;
 - 26.2 Principais componentes de Hardware e Software;
 - 26.3 Jornada do Cliente;
 - 26.4 Canais de atendimento;
 - 26.5 Fluxos de trabalho dos atendimentos de 2º. e 3º. níveis;
 - 26.6 Perfil dos Agentes de 2º. e 3º. níveis e ações autorizadas;
 - 26.7 Tratamento das demandas anônimas e confidenciais;
 - 26.8 Funcionalidades do front end para atendimentos de 2º. e 3º. níveis;
 - 26.9 Estados “not ready” e de pausa;
 - 26.10 Recategorização de atendimentos usando as bases de conhecimento;
 - 26.11 Recategorização de atendimentos usando a base de categorizações;
 - 26.12 Recebimento de demandas para tratativa;
 - 26.13 Alterações de workflows e destinatários,
 - 26.14 Reencaminhamento e devolução de demandas;
 - 26.15 Resposta final a demandas;
 - 26.16 Geração de relatórios de resultados de atendimentos de 2º. e 3º. níveis.
27. A carga horária para os eventos de treinamento será de, no mínimo, 12 horas sendo:
- 27.1 2 horas em vídeo conferência;
 - 27.2 10 horas presenciais, sendo dessas:
 - 27.2.1 2 horas teóricas em sala de aula;

27.2.2 8 horas práticas orientadas por instrutor.

28. No caso do treinamento “Atendimento de 2º. e 3º. níveis”, quando se tratar de agentes de 3º. nível, a carga horária será reduzida para 02 horas, e será cumprida inteiramente de forma não-presencial por meio de vídeo conferência.

SERVIÇOS DE TREINAMENTO

CRONOGRAMA

29. Durante a Fases 1, 2 e 3 de implantação da plataforma a contratada poderá realizar, os seguintes eventos de treinamento, na medida das solicitações do Banco:

Fase	Espécie de Treinamento	Público-Alvo	Quantidade de Eventos	Quantidade de Pessoas por Evento	Quantidade de Pessoas Treinadas
1a. Fase de implantação	Treinamento para Técnicos em Infraestrutura de TI.	Técnicos em Infraestrutura de TI	1	40	40
1a. Fase de implantação	Treinamento para Técnicos em Sistemas de Informação	Técnicos em Sistemas de Informação	1	40	40
1a. Fase de implantação	Treinamento para Técnicos em Segurança da Informação	Técnicos em Segurança da Informação	1	40	40
1a. Fase de implantação	Ferramentas de Gestão do Atendimento	Supervisores, Suportes, Monitores, Coordenadores, Gerentes, Agentes de Apoio e Back Office	1	40	40
1a. Fase de implantação	Atendimento dos Canais Ativos	Agentes do Atendimento Ativo	1	40	40
2a. Fase de implantação	Ferramentas de Gestão do Atendimento	Supervisores, Suportes, Monitores, Coordenadores, Gerentes, Agentes de Apoio e Back Office	1	40	40
2a. Fase de implantação	Atendimento dos Canais Multimeios	Agentes do Atendimento Multimeios	1	40	40
2a. Fase de implantação	Atendimento de 2º. e 3º. níveis - curso presencial	Agentes de 2o. e 3o. níveis	2	40	80
2a. Fase de implantação	Atendimento de 2º. e 3º. níveis - curso à distância	Agentes de 3o. Nível	2	300	600
3a. Fase de Implantação	Ferramentas de Gestão do Atendimento	Supervisores, Suportes, Monitores, Coordenadores, Gerentes, Agentes de Apoio e Back Office	1	40	40
3a. Fase de Implantação	Atendimento dos Canais Receptivos - Voz	Agentes do Atendimento Receptivo - Voz	2	40	80
3a. Fase de Implantação	Atendimento de 2º. e 3º. níveis - curso presencial	Agentes de 2o. e 3o. níveis	2	40	80
3a. Fase de Implantação	Atendimento de 2º. e 3º. níveis - curso à distância	Agentes de 3o. Nível	2	300	600
TOTALS			18	1.040	1.760

30. Após a Fase 3 de implantação, a contratada poderá realizar, mensalmente, pelo menos, os seguintes eventos de treinamento:

Fase	Espécie de Treinamento	Público-Alvo	Quantidade de Eventos	Quantidade de Pessoas por Evento	Quantidade de Pessoas Treinadas
Produção	Um dos eventos de treinamento presencial - a definir	A definir	1 por mês	40	40
Produção	Atendimento de 2º e 3º. níveis - curso à distância	Agentes de 3o. nível	1 por mês	300	300
T O T A I S			2	340	340

31. Os cronogramas acima não implicam em obrigação do Banco de solicitar a realização dos eventos.
32. Para cumprir com os objetivos do Edital e seus anexos, o Banco poderá solicitar eventos em quantidades e espécies diferentes das estabelecidas acima, bem como deixar de solicitá-los.
33. As espécies de treinamento poderão ser alteradas, descontinuadas ou, ainda, poderão ser criadas novas espécies por solicitação do Banco ou por proposição da contratada.
34. Treinamentos não-presenciais terão 50% do tempo usado para exposição de conteúdos e 50% para esclarecimentos de dúvidas dos treinandos. Esses treinamentos serão feitos por vídeo conferência.

SERVIÇOS DE TREINAMENTO LISTA DOS SERVIÇOS

35. Os serviços de treinamento são:
- 35.1 Apresentar Plano de Treinamento Geral;
 - 35.2 Apresentar Plano de Treinamento da Fase;
 - 35.3 Apresentar Plano de Treinamento do Período;
 - 35.4 Apresentar Plano de Evento;
 - 35.5 Iniciar o evento conforme o Plano do Evento;
 - 35.6 Finalizar o evento conforme o Plano do Evento;
 - 35.7 Apresentar relatório parcial ou final do Evento.

SERVIÇOS DE TREINAMENTO NÍVEL DOS SERVIÇOS

36. O nível dos serviços para os serviços de treinamento é de 05 (cinco) dias úteis.

SERVIÇOS DE TREINAMENTO

APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

37. Constatado o descumprimento do nível dos serviços, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:
 - 37.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento do nível dos serviços;
 - 37.2 Apresentar medidas adotadas e a adotar para corrigir as causas do descumprimento;
 - 37.3 A contratada deverá propor ao Banco novo prazo para o cumprimento do nível dos serviços;
 - 37.3.1 A aceitação de novo prazo pelo Banco para o cumprimento do nível dos serviços não implicará em dispensa de penalidades.
38. Caso o Banco tenha dado causa ao descumprimento do nível dos serviços, a contratada deverá:
 - 38.1 Comprovar a participação do Banco no descumprimento;
 - 38.2 Solicitar ao Banco a adoção de medidas para interromper a causa e/ou evitar novos descumprimentos;
 - 38.3 Propor ao Banco dispensa de penalidades.
39. Não serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em fatos causados por terceiros vinculados à contratada.
40. Serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em caso fortuito e força maior, desde que devidamente comprovados.
41. O Banco se manifestará sobre as solicitações da contratada em até 30 (trinta) dias úteis.
42. A solicitação de dispensa de penalidades não interrompe a contagem do tempo de descumprimento nem impede a aplicação das penalidades.

SERVIÇOS DE TREINAMENTO

CRITÉRIOS PARA OS CÁLCULOS DAS PENALIDADES

43. A natureza da penalidade a ser aplicada à contratada em caso de descumprimento do nível dos serviços será: glosa no faturamento.
44. Para o cálculo das penalidades será utilizado o multiplicador denominado Fator de Penalização.
 - 44.1 Os serviços de treinamento terão um Fator de Penalização = 01 (hum).
45. Para o cálculo das penalidades serão utilizados os seguintes valores:
 - 45.1 Valor Total do Contrato = Valor Total Atualizado Vigente do Contrato

- 45.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Quantidade Atualizada de Anos de Vigência do Contrato
 - 45.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12
 - 45.4 Valor Dia-Útil do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 25
46. Dias úteis e horas úteis são, respectivamente, dias e horas de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.

SERVIÇOS DE TREINAMENTO CÁLCULO DAS PENALIDADES

47. Momento inicial para a contagem do prazo de realização do serviço: dia do Registro, pelo Banco, da solicitação do serviço no CA Unicenter Service Desk.
48. Momento final para a contagem do prazo de realização do serviço: dia do Registro, pela Contratada, da conclusão do serviço no CA Unicenter Service Desk.
49. O Banco poderá contestar o registro da conclusão do serviço.
- 49.1 A contestação poderá ser feita pelo Banco até a data final do período de faturamento da ordem de serviços.
50. Após o fechamento do período de faturamento, o Banco fará a apuração do prazo de realização de cada serviço solicitado no período.
- 50.1 Caso o tempo de execução do serviço exceda o nível dos serviços, será aplicada uma penalidade de 01 (hum) Dia-Útil do Contrato por cada dia útil excedido, multiplicada pelo fator de penalização;
 - 50.2 A fração de 01 (hum) dia útil será considerado como dia útil completo;
 - 50.3 Para serviços em atraso na data de fechamento do período de faturamento, esta data de fechamento será a data final a ser considerada para efeito de cálculo da penalidade correspondente.
51. As penalidades referentes a cada serviço executado fora do prazo serão somadas e deduzidas do faturamento.
52. O valor da penalidade, em moeda corrente, a ser aplicada será dado pela seguinte fórmula:
- Valor da penalidade = somatório do valor das penalidades referentes a cada serviço executado fora do prazo durante o período de faturamento
53. A aplicação das penalidades referentes a um serviço não terá relação com a aplicação de penalidades referentes a outros serviços.
54. As penalidades referentes a serviços de treinamento estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Úteis do Contrato.