1 SUMÁRIO

A prestação de serviço de Consultoria Especializada é baseada num conjunto de especialidades em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que de forma integrada, visa atender as demandas do **<Identificação do Cliente>(CLIENTE)** referentes ao apoio na elaboração do Planejamento Institucional de TIC, elaboração de Projetos Preliminares de Sistemas de Informação e a Análise de Processos Organizacionais. O objetivo da Consultoria Especializada é realizar a avaliação e o planejamento para a aplicação de soluções em TIC que sejam efetivas no atendimento das necessidades da organização.

A contratação dos serviços de Consultoria Especializada será feita na condição de Preço por Horas-Trabalhadas aplicadas no atendimento de cada demanda apresentada pelo **CLIENTE**, de forma individualizada e apresentada por Ordem de Serviço específica por parte do **CLIENTE** e a correspondente proposta de execução a ser apresentada pela **CELEPAR**, nos termos previstos no item **"3. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS"**.

Os serviços de Consultoria Especializada são oferecidos da seguinte forma:

- Avaliação de Processos Organizacionais;
- Elaboração de Projetos Preliminares de Sistemas de Informação;
- Apoio no Planejamento Institucional de TIC.

A seguir são descritos as atividades principais para a prestação dos serviços.

2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 AVALIAÇÃO DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

A consultoria em Avaliação de Processos Organizacionais executa o levantamento e o diagnóstico das atividades operacionais nas áreas de atuação determinadas pelo **CLIENTE**. Na análise dos processos, será realizado um levantamento de macroprocessos organizacionais e uma análise da condição atual de operação com os seguintes objetivos:

- Identificar os processos organizacionais e seus resultados operacionais;
- Levantar os objetivos e expectativas das áreas de negócio;
- Propor iniciativas de melhoria nos processos de negócio.

Na consultoria, o objetivo é de diagnóstico e proposição. Desta forma, devem ser envolvidos as pessoas com mais amplo conhecimento das áreas de negócio e com autonomia para a exposição dos objetivos e expectativas organizacionais.

A metodologia de trabalho a ser empregada é baseada em reuniões presenciais com os responsáveis das áreas envolvidas na análise, para o levantamento e análise dos macroprocessos de cada área. Na análise dos processos, serão identificados e modelados os processos de negócio de forma a serem diagramados e descritos na sua forma atual. Essa descrição é feita com a participação dos responsáveis das áreas envolvidas na análise, onde são apresentados modelos de documentação e inseridas informações preliminares obtidas nas reuniões. Tais modelos devem ser complementados pelos responsáveis envolvidos.

Como resultado da consultoria, temos as propostas de ações de melhoria de processos. As melhorias propostas são representadas de forma conceitual e documentadas em diagramas que contemplem as definições em alto nível para posterior detalhamento e alinhamento com as iniciativas de desenvolvimento de futuros sistemas de informação que suportem os processos analisados.

Atividades da Consultoria

- Reuniões de trabalho presenciais com os responsáveis pela área abrangida na consultoria, para o levantamento e analise em conjunto dos macroprocessos de negócio;
- Coleta de informações através de questionários direcionados a servidores da área abrangida pela consultoria, caso necessário;
- Elaboração de diagramas para a representação da estrutura atual dos processos de negócio;
- Elaboração de documentação preliminar para a descrição da forma atual dos processos organizacionais;

- Avaliação da condição atual dos processos organizacionais e identificação de pontos deficientes e proposição de melhoria;
- Elaboração de relatório final de trabalho para a descrição do resultado do mapeamento, análise e proposição de melhorias.

2.1.1 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

- Condução das reuniões de trabalho com os intervenientes para a identificação do potencial do órgão na área de Tecnologia de Informação e Comunicação;
- Análise das informações obtidas nas reuniões e/ou através de questionários e apresentação prévia das avaliações realizadas e das proposições de melhoria;
- Elaboração de documentação preliminar dos processos mapeados e de relatório final de trabalho para a descrição do resultado do mapeamento, análise e proposição de melhorias.

2.1.2 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Designar os participantes pela área abrangida na consultoria, para o levantamento e analise em conjunto dos macroprocessos de negócio;
- Revisar, complementar e aprovar a documentação preliminar dos processos mapeados e o relatório final de trabalho com o resultado do mapeamento, análise e proposição de melhorias para os processos.

2.2 ELABORAÇÃO DE PROJETOS PRELIMINARES DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os Projetos Preliminares de Sistemas de Informação abordados pela **CELEPAR** estão ligados ao desenvolvimento de software.

A metodologia de trabalho a ser empregada é baseada em atividades internas na **CELEPAR** executadas pelos analistas de sistemas envolvidos. As atividades serão complementadas por coleta de informações através de reuniões presenciais e/ou não presenciais, via web conferência, envolvendo as pessoas designadas pelo **CLIENTE** que atuam nas atividades relacionadas aos processos organizacionais envolvidos.

Uma premissa importante para uma maior eficácia na elaboração de um projeto preliminar visando o desenvolvimento e implantação de um sistema de informação é a realização prévia de uma análise de processos organizacionais visando apontar melhorias nos processos que serão suportados pelo sistema de informação a ser desenvolvido.

As atividades típicas desenvolvidas na consultoria para a Elaboração de Projetos Preliminares de Sistemas de Informação são:

- Levantamento das necessidades do cliente para atendimento de uma demanda;
- Definição dos objetivos de negócio e delimitação do escopo (positivo e negativo);
- Apresentação de proposta(s) de solução para as necessidades com base em alternativas de solução;
- Identificação dos principais riscos, compromissos, premissas e restrições;
- Elaboração de um Plano Abordagem baseado na proposta de solução, contendo:
    - Principais entregas do projeto;
    - Estimativa de atendimento (prazos ou tamanho/PF);
    - Recursos humanos necessários;
    - Plano de comunicação.
    - Definição de atividades referentes à implantação do projeto, necessidade de migrações, uso paralelo com software anterior e treinamento do usuário.

2.2.1 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

- Utilizar, se existirem, as informações do relatório final do resultado do mapeamento de processos organizacionais.
- Condução das reuniões de trabalho com os responsáveis pelas áreas abrangidas na consultoria, para o levantamento e analise em conjunto de informações;
- Estabelecer a alternativa de solução mais adequada para o atendimento da demanda;
- Integrar a proposta de solução com outros processos informatizados que possam existir;
- Disponibilizar uma orientação da execução das propostas de solução através da especificação do que deverá ser feito e os resultados a serem alcançados, com expectativa de custos, prazos e recursos humanos necessários;
- Gerar, apresentar e disponibilizar o Projeto Preliminar.

2.2.2 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Designar os participantes internos nas reuniões e oficinas de trabalho, e nomear o responsável pelo **CLIENTE** para a revisão e aprovação do Projeto Preliminar;
- Revisão e aprovação do Projeto Preliminar.

2.3 APOIO NO PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL DE TIC

O objetivo da Consultoria para Planejamento Institucional de TIC é apoiar o **CLIENTE** na definição das diretrizes necessárias para se estabelecer o planejamento para o atendimento das necessidades em termos de infraestrutura, tecnologias e sistemas de informação. Seu principal objetivo é apoiar o planejamento e suas necessidades de mercado, constituindo uma boa prática de gestão administrativa para aumento da eficiência e da eficácia dos recursos administrados.

O Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) é essencial para se determinar os investimentos de longo prazo, o mapeamento do parque tecnológico e a avaliação e adequações nos regulamentos, leis e normas definidas para o setor. O PDTIC também é necessário como apoio nas justificativas para as contratações em Tecnologia da Informação e Comunicação.

Objetivos na elaboração do PDTIC:

- Identificação dos objetivos e metas nos quais a organização deve atuar com base no Planejamento Estratégico Institucional. O resultado desse trabalho define as condições para que o órgão atinja seus objetivos temporais na área de Tecnologia de Informação e Comunicação;
- Estabelecer as iniciativas e ações, que podem ser a oficialização ou o encerramento das iniciativas já tomadas no órgão para concluir objetivos e metas estabelecidas. As iniciativas e ações são os meios para se atingir os objetivos do PDTIC. Nas iniciativas e ações, deve-se integrar ao PDTIC os planos de investimentos, contratações de serviços, aquisições de equipamentos, capacitação de pessoal e matriz de risco;
- Análise dos pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças nos ambientes interno e externo à TIC organizacional;
- Definição das responsabilidades que os membros da equipe gestora deverá ter sobre cada iniciativa, definição dos Níveis de Acordo de Serviço de acompanhamento;
- Estabelecer as métricas para o acompanhamento das metas, ações e riscos definidos, assim como a atuação de cada gestor ou líder.

2.3.1 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

- Apoio no mapeamento das áreas do órgão na participação do PDTIC;
- Condução das reuniões e oficinas de trabalho com os intervenientes para a identificação do potencial do órgão na área de Tecnologia de Informação e Comunicação;
- Elaboração do documento PDTIC, estruturado com base nas informações coletadas e nas informações produzidas nas reuniões e oficinas de trabalho.

2.3.2 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Disponibilizar as informações solicitadas para a elaboração do PDTIC e designar os participantes internos nas reuniões e oficinas de trabalho;

- Revisão e aprovação dos documentos e relatórios relacionados a elaboração do PDTIC;
- Emissão e formalização do documento do PDTIC internamente a estrutura organizacional do **CLIENTE**;
- Definição das vigências, responsabilidades das iniciativas e o cumprimento dos indicadores de risco e qualidade.

3 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

As execuções das demandas devem ser objeto de formalização entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**, pois o registro detalhado das demandas de serviços aumenta as possibilidades de sucesso do serviço de consultoria e permite clareza e transparência no processo de testes e de entrega dos serviços contratados.

Para a execução, a **CELEPAR** disponibilizará uma equipe técnica multidisciplinar especializada na prestação dos serviços apresentados neste documento. Os quantitativos de Horas-Trabalhadas oriundos das **Ordens de Serviço** apresentadas pelo **CLIENTE** serão limitados a uma volumetria apresentada no item **4. VOLUMES CONTRATADOS.**

3.1 FORMA DE ATENDIMENTO

As demandas para a prestação dos serviços previstos neste documento devem ser encaminhadas pelo Gestor do Contrato pelo **CLIENTE** para o Coordenador de Atendimento da **CELEPAR** responsável pelo atendimento ao **CLIENTE** solicitante.

A contratação de serviços para atendimento de uma demanda específica será feita através da formalização da **Ordem de Serviço**.

A **Ordem de Serviço** será analisada e a **CELEPAR** encaminhará uma **Proposta de Execução de Serviços** com a especificação do **ESCOPO** dos serviços, a programação de **ENTREGA** dos produtos e o **VALOR** definido para a execução.

As propostas elaboradas pela **CELEPAR** serão anexadas ao respectivo processo iniciado pela Ordem de Serviço feita pelo **CLIENTE**.

Cabe ao **CLIENTE** efetuar a aprovação ou a rejeição formal da proposta elaborada pela **CELEPAR**. A aprovação da proposta deverá ser encaminhada com a respectiva autorização de execução. A rejeição da proposta deve ser formalizada com o apontamento dos aspectos envolvidos e o apontamento das ações necessárias para ajustes.

Os Acordos de Nível de Serviços serão detalhados no item **3.7 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**, neste documento.

3.2 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nas dependências da **CELEPAR**, localizada na cidade de Curitiba, exceto nas situações que demandam reuniões ou interação constante com equipes do **CLIENTE**.

Excepcionalmente, e desde que a execução nesse modal seja justificada, os serviços podem ser executados nas dependências do **CLIENTE**, em ambiente específico para este fim, desde que o **CLIENTE** disponibilize a infraestrutura necessária em ambiente que atenda às exigências da legislação vigente.

Caso haja a necessidade de realização de serviços, em função de planejamento prévio, fora da cidade de Curitiba, o **CLIENTE** deverá arcar integralmente com os custos de deslocamento e hospedagem.

3.3 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os Serviços serão realizados de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se feriados, no período compreendido das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00.

A necessidade de realização dos serviços em horários diferentes dos previstos, por demandas específicas do **CLIENTE**, deverá ser negociada e acordada previamente entre as partes.

3.4 COMPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS

Na prestação dos serviços de Consultoria Especializada são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos.

3.5 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A prestação dos serviços previstos neste documento se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo Gestor do Contrato da **CLIENTE**, em sistema informatizado de gestão disponibilizado pela **CELEPAR**.

Com base no detalhamento registrado na **Ordem de Serviço**, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega do serviço de consultoria;
- A quantidade de horas e o valor para execução dos serviços.

Ao aprovar a **Proposta de Execução de Serviços**, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade no serviço de consultoria e iniciar a execução. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova **Ordem de Serviço** deverá ser registrada.

3.6 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A partir da aprovação pelo **CLIENTE** da Proposta de Execução de Serviços elaboradas pela **CELEPAR**, a execução do serviço de consultoria é iniciada.

A aprovação da proposta por parte do **CLIENTE** implica no estabelecimento de um escopo para a solução de atendimento a demanda específica. As necessidades de alteração deste escopo serão objeto de análise por parte de **CELEPAR** e de revisão da proposta apresentada.

3.6.1 MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade do serviço de consultoria e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica, e que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para o serviço de consultoria.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, a **Ordem de Serviço** será atualizada, representando uma nova condição de execução do serviço de consultoria.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

3.6.2 INTERRUPÇÃO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado na **Ordem de Serviço** estabelecendo novas condições de execução do serviço de consultoria, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

3.6.3 PEDIDOS DE PRORROGAÇÃO DE PRAZOS

Ao longo da execução da **Ordem de Serviço**, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos artefatos previstos no serviço de consultoria contratado. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento na **Ordem de Serviço**.

3.6.4 ENTREGAS E PROCESSO DE ACEITAÇÃO

Os produtos a serem entregues ao longo da execução do serviço de consultoria serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**. O processo de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os produtos desenvolvidos em cada entrega, conforme descrito no **Proposta de Execução de Serviços**, serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega o **CLIENTE** terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os produtos entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite** é emitido;
- Caso o **CLIENTE** entenda que os produtos entregues não estejam em conformidade com o estabelecido no **Proposta de Execução de Serviços** ou nos requisitos estabelecidos, esse poderá rejeitar os produtos, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite** para o conjunto de entregáveis previstos na **Proposta de Execução de Serviços** permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os produtos rejeitados a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus ao **CLIENTE**. Após as correções dos produtos, a **CELEPAR** devolverá à **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto na **Proposta de Execução de Serviços**. Caso o produto seja rejeitado em função de mudanças de escopo por parte ao **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **3.6.1 – MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO;**
- Os períodos de avaliação de produtos entregues não se configuram como de interrupção do serviço de consultoria, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação, salvo em situações em que o produto entregue, devido à criticidade, impacte na disponibilização de novas entregas para avaliação até que a anterior seja concluída.

3.7 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O nível mínimo de serviços a serem entregues conforme marcos de entregas estabelecidos na **Ordem de Serviço** está definido conforme tabela a seguir:

	Descrição
Indicador	Indicador da taxa de entregas pontuais dos artefatos previstos nos marcos definidos na Proposta de Execução dos Serviços.
Meta a cumprir	Entregas realizadas com desvio máximo de prazo de **25**%
Forma de acompanhamento	Relatório do sumário das entregas
Mecanismo de cálculo	Tempo efetivo até a entrega do conjunto de artefatos (em dias corridos) / Tempo estimado na proposta de execução para a conclusão das atividades envolvidas (em dias corridos), ou seja: Taxa de Desvio = (Tempo de Efetivo – Tempo Estimado) / Tempo Estimado.
Faixas de ajuste no pagamento em função da Taxa de Desvio	Menor ou igual a **25**% – Pagamento integral do serviço correspondente; Maior que **25**% ou igual a **45**% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Maior que **45**% ou igual a **65**% – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; Maior que **55**% ou igual a **75**% – Glosa de 2 % sobre o valor do serviço correspondente; Maior que **75**% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Os prazos definidos para realização dos serviços serão aqueles previstos na **Proposta de Execução de Serviços**, decorrentes de planejamento inicial ou de eventuais replanejamentos obtidos por consenso ao longo da execução dos serviços.

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões alheias ao desempenho da **CELEPAR** serão justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

4 VOLUMES CONTRATADOS

Serviços	Unidade	Quantidade
Consultoria Especializada	Horas	<XXX>