TERMO DE REFERÊNCIA - TR

Suporte Técnico Operacional (1º Nível), Suporte Técnico Operacional Remoto ou Presencial (2º Nível) e Assistência Técnica em Equipamentos de Informática

Processo SEI Nº 0001210011471.000019/2023-08

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1. **Dispensa de licitação** com fundamento no art. 75, inc. VIII da Lei nº 14.133/21, visando a contratação para prestação de serviços de Suporte Técnico Operacional (1º Nível), Suporte Técnico Operacional Remoto ou Presencial (2º Nível) e Assistência Técnica em Equipamentos de Informática em conformidade com as melhores práticas recomendadas pela biblioteca ITIL - Information Technology Infrastructure Library, visando atender as necessidades da Secretaria de Administração, nos termos da legislação vigente e conforme as condições, especificações, quantidades e exigências contidas neste Termo de Referência.

1.2. As especificações e os quantitativos do objeto desta licitação estão divididos por itens e descritos conforme quadro abaixo:

Item	Código E-Fisco	Descrição	Unid.	Qt. Mensal (A)	Preço Unitário (B)	Preço Mensal (C) = (A) X(B)	Valor Total (12 meses) (D) = (C)X12
1	438103-3	SERVICO DE IMPLANTACAO - IMPLANTACAO E OPERACAO DE CENTRAL DE SERVICOS UNICA DE TECNOLOGIA DE INFORMACAO, SUPORTE TECNICO OPERACIONAL (1º NIVEL), SUPORTE TECNICO OPERACIONAL REMOTO OU PRESENCIAL (2º NIVEL), ASSISTENCIA TECNICA EM EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA E APOIO NA IMPLANTACAO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE SERVICOS DE TI JUNTO A CENTRAL DE SERVICOS UNICA EM CONFORMIDADE COM AS MELHORES PRATICAS RECOMENDADAS PELA BIBLIOTECA ITIL	UST	980	R$ 25,52	R$25.009,60	R$ 300.115,20
VALOR TOTAL				**R$ 300.115,20**			

2. DAS JUSTIFICATIVAS

2.1. DA CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

2.1.1. A contratação dar-se-á na modalidade de Contratação Emergencial através do procedimento de Dispensa de Licitação, fundamentado no inc. VIII do Art. 75 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.1.2. Art. 75: É dispensável a licitação:

> *VIII. nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontratação de empresa já contratada com base no disposto neste inciso;*

2.2. JUSTIFICATIVA PARA RESCISÃO AUTOMÁTICA DO CONTRATO (“Morte Súbita")

2.2.1. A vigência do contrato decorrente do processo para o qual este documento foi concebido deverá ser de no máximo 12 (doze) meses, com efeitos a partir da sua assinatura, em virtude do caráter emergencial da contratação.

2.2.2. Ainda, o contrato emergencial decorrente do processo licitatório para o qual este documento foi concebido deverá conter cláusula de “morte súbita”, que possibilitará o seu encerramento automático, independente de anuência de quaisquer partes, após a disponibilização da Ata de Registro de Preços, gerenciada pela Agência Estadual de Tecnologia da Informação - ATI, dando origem ao contrato substituto decorrente da contratação ordinária para os serviços da mesma natureza que estão previstos neste Termo de Referência (TR).

2.2.3. Oportunamente, reunidas as condições necessárias para o contrato ordinário, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, informando a data de encerramento do contrato emergencial, devendo esta comprometer-se com a prestação dos serviços até a data do seu término.

2.3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.3.1. A presente contratação se dará em função da necessidade dos serviços de Service Desk e Assistência Técnica, os quais são essenciais para o desempenho das atribuições funcionais da Secretaria de Administração, uma vez que atualmente o serviço de suporte técnico é disponibilizado pelo contrato Nº 107/2017 celebrado entre SAD e a Empresa Consórcio Help Desk DPZ originado da Ata de registro de Preço Corporativa 016.2017.ATI, porém o mesmo se encerra em 31/10/2023 e tem-se concluído o período máximo de prorrogação permitido pela Lei de Licitações 8.666/93 de 60 meses, desta forma se faz necessária a contratação de Service Desk e Assistência Técnica.

2.3.2. Serviço este responsável por fornecer suporte técnico e atendimento ao usuário de TI da SAD, garantindo que esses usuários tenham acesso aos recursos para execução de suas atividades. Diversas atividades compõem o escopo do Service Desk, atividades estas que incluem registro de incidentes e requisições, monitoramento do status desses chamados, resolução de problemas técnicos, suporte a aplicações e etc. Tem-se, assim a necessidade de contratar suporte técnico de alto nível e que disponibilize assistência técnica de equipamentos incluindo a possibilidade de troca de peças.

2.3.3. A SAD faz parte como participante da nova Ata de Registro de Preço Corporativa para o serviço de Service Desk da APE, porém a previsão que este processo seja concluído é de dezembro de 2023, assim existe o risco da mesma não está disponível antes do encerramento contratual o que seria uma temeridade não ter contrato que atenda a demanda de suporte aos usuários de TI da secretaria.

2.3.4. Assim, foi realizada tentativa de criar um processo licitatório próprio, porém diante do alto custo estimado a solução foi descartada e desta forma esta demanda tem como objetivo a contratação através de dispensa emergencial com cláusula de morte súbita do serviço de Service Desk até que seja finalizado o processo ordinário da ARPC com mesmo objeto.

2.3.5. O processo SEI Nº 0030400428.000007/2021-19 apresenta esta nova ARPC que atenderá toda a APE a respeito de contratação de Service Desk. Considerando todo o cenário, aguardar a disponibilização da ARPC se mostrou a solução mais vantajosa.

2.4. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

2.4.1. Os quantitativos previstos no presente Termo de Referência foram definidos e fundamentado na análise do histórico de solicitações de suporte técnico e assistência técnica realizadas nos últimos 12 meses do contrato vigente, conforme os cálculos apresentados abaixo:

QUANTIDADE DE UST POR TIPO DE SERVIÇO			
Média UST 1º Nível	Média UST 2º Nível	Média Assistência Técnica	Média Estimativa Mensal

114,3105	856,835083	8,093166667	979,23875

2.5. CENÁRIO ATUAL

I. O serviço contempla a prestação de serviços técnicos especializados de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis e assistência técnica dos equipamentos com troca de peças. Atualmente existe em operacionalização uma Central Única de Serviços (CESU) para todos os serviços de TIC demandados pelos usuários de TI da SAD, bem como todos os serviços previstos no Catálogo de Serviços, esta central é a solução para abertura de chamados e gerenciamento dos serviços de TI. Existe também uma suíte de soluções ITSM de responsabilidade da Contratante que atende toda a demanda do Estado.

2.5.1. LOCAIS DE ATENDIMENTO

I. Atualmente o serviço é prestado de forma remota e presencial nos seguintes locais:

Órgão	Endereço	Perfil
SAD	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	1 Técnico em Suporte
Perícias Médicas / EGAPE	R. Tabira, Nº 252 – Boa Vista, Recife/PE	

2.5.2. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE

I. Segue na tabela abaixo a descrição dos equipamentos que fazem parte do parque tecnológico da Secretaria de Administração e estão no escopo deste Termo de Referência:

Equipamentos	Ano de Aquisição	Quantidades	Local de Instalação	Necessita de Assistência Técnica
DESKTOP				
DELL INTEL CORE I5 4GB	2013	220	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Sim
HP 6005	2010	230	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Sim
		23	R. Tabira, Nº 252 – Boa Vista, Recife/PE	
HP 5750	2011	8	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Sim
HP ELITEDESK	2011	48	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Sim
DATEN - SDC3S-U Icore 5	2023	104	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Não
NOTEBOOK				
DELL E6430	2012	9	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Sim
DELL LATITUDE	2018	2	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Sim
HP Probook 640 G8 - 16GB	2021	19	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Não
HP Probook 640 G8 - 8GB	2022	112	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Não
		10	R. Tabira, Nº 252 – Boa Vista, Recife/PE	

POSITIVO MASTER	2012	30	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Sim
Total de Computadores	**815**			
IMPRESSORAS				
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL KYOCERA MS2035	2022	51	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Não
IMPRESSORA COLORIDA KYOCERA MS5521	2022	3	Av. Antônio de Goes, N º 194 – Pina , Recife/PE	Não
Total de Impressoras	**54**			

II. Desta forma, a Secretaria de Administração possui um parque com **869 equipamentos de informática**, compostos **633 desktops**, **182 notebooks** e **54 impressoras**. Destes fazem parte da assistência técnica apenas os computadores que não estão mais com garantia do fabricante, desta maneira os computadores que compõe o serviço de Assistência Técnica com troca de peças são os computadores com a terceira coluna da tabela acima preenchida com Sim. Assim fazem parte do Item 2 o quantitativo de **570 computadores**.

2.5.3. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL**

I. O serviço de Suporte Técnico Operacional (1º Nível) será executado nas instalações da CONTRATADA, com funcionamento de 8 horas por dia, 05 dias por semana.

II. O funcionamento se dará em dias úteis, conforme calendário Oficial do Governo do Estado.

2.5.4. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO 2º NÍVEL e ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

I. Os serviços de Suporte Técnico Operacional Remoto ou Presencial (2º Nível) e Assistência Técnica (com troca de peça) poderão ser executados nas instalações da CONTRATANTE, com funcionamento de 8 horas por dia, 05 dias por semana.

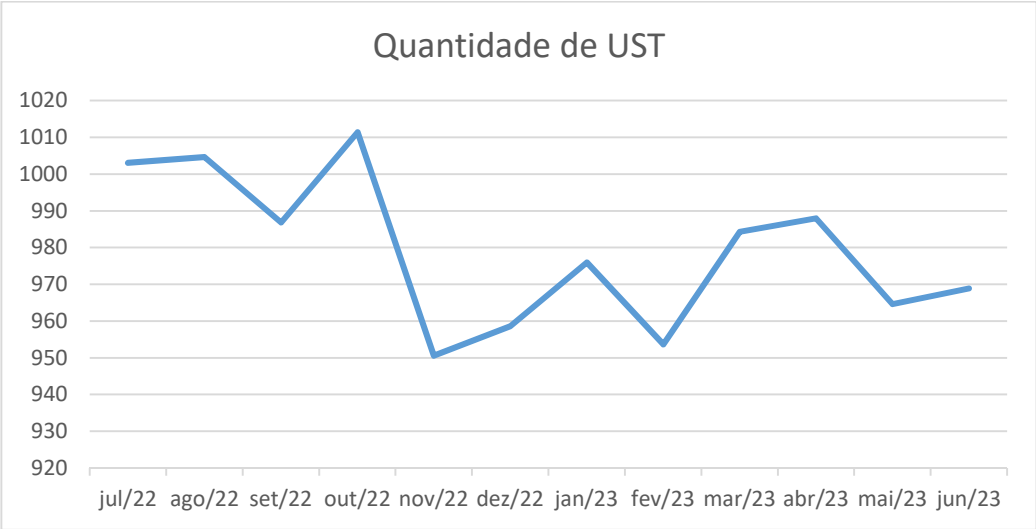
II. O funcionamento se dará em dias úteis, conforme calendário Oficial do Governo do Estado.

2.5.5. **LEVANTAMENTO HISTÓRICO**

I. Para efeito de referência, apresentamos a seguir o histórico de USTs registradas pela atual Central de Serviços, no período de julho de 2022 a junho de 2023:

Ordem de Serviço (OS)	Mês/Ano	UST 1º Nível	UST 2º Nível	Assistência Técnica	Total UST
SD.SAD.107-2017.R01.056	jul/22	111,761	882,391	8,963	1003,115
SD.SAD.107-2017.R01.057	ago/22	113,051	883,022	8,611	1004,684
SD.SAD.107-2017.R01.058	set/22	113,524	864,743	8,632	986,899
SD.SAD.107-2017.R01.059	out/22	116,2	886,468	8,738	1011,406
SD.SAD.107-2017.R01.060	nov/22	110,945	831,618	8,031	950,594
SD.SAD.107-2017.R01.061	dez/22	109,459	841,364	7,837	958,66
SD.SAD.107_2017.R01.062	jan/23	113,04	854,825	8,127	975,992
SD.SAD.107_2017.R01.063	fev/23	114,224	831,385	8,023	953,632
SD.SAD.107_2017.R01.064	mar/23	117,938	858,372	8,034	984,344
SD.SAD.107_2017.R01.065	abr/23	116,344	862,682	9,004	988,03
SD.SAD.107-2017.R01.066	mai/23	119,356	836,885	8,388	964,629

SD.SAD.107-2017.R01.067	jun/23	115,884	848,266	4,730	968,88
Média		**114,3105**	**856,8350833**	**8,093166667**	**979,23875**



II. Como pode ser visto nos dados apresentados do último ano, a diferença entre o mês de maior consumo e o de menor consumo foi de 60,812 USTs, sendo esta uma variação de menos de 10% da média de consumo mensal.

III. Desta forma, caso o quantitativo mensal realizado, reflita uma quantidade de UST menor que o estimado, será assegurado pela SAD-PE o percentual de 90% (noventa por cento) do total de UST estimado nesta contratação (980 USTs). A fim de manter o equilíbrio das condições de logística e equipe técnica estabelecidas pela CONTRATADA.

2.5.6. LEVANTAMENTO HISTÓRICO - TROCA DE PEÇAS

I. Para efeito de referência, segue também o histórico de troca de peças registradas pela atual Central de Serviços, no período de julho de 2022 a junho de 2023:

MÊS	BATERIA CMOS	MOUSE USB	TECLADO	ESTABILIZADOR	HD	FONTE ATX	CABO VGA
jul/22	12	6	2	-	-	-	-
ago/22	6	1	4	4	2	-	-
set/22	3	2	1	-	1	-	-
out/22	-	-	1	-	-	-	-
nov/22	4	1	1	-	-	-	-
dez/22	-	-	-	-	-	-	-
jan/23	7	1	2	-	-	-	-
fev/23	8	1	2	-	1	-	-
mar/23	7	1	2	-	1	1	-
abr/23	2	1	-	-	-	-	-
mai/23	9	2	6	-	-	1	1
jun/23	3	1	2	-	-	-	2
TOTAL	**61**	**17**	**23**	**4**	**5**	**2**	**3**

2.6. JUSTIFICATIVA PARA PREVISÃO DE PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS SOB A FORMA DE CONSÓRCIO

2.6.1. No caso vertente, é permitida a participação de empresas sob a forma de consórcio, na forma do art. 15, da Lei nº 14.133/2021.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS/DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1.1 Os serviços contratados contemplam, entre outros, a contratação de serviço técnico especializado de Suporte Técnico Operacional (1º Nível), Suporte Técnico Operacional Remoto ou Presencial (2º Nível) e Assistência Técnica em Equipamentos em conformidade com as melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TI, recomendadas pela biblioteca ITIL - Information Technology Infrastructure Library.

3.1.2 A execução de todos os serviços previstos no Catálogo de Serviços (ANEXO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS) será formalmente demandada por Ordem de Serviço (OS) emitida e autorizada pela CONTRATANTE, conforme sua necessidade, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora dos serviços.

3.1.3 Novas atividades podem ser inseridas nesta lista apresentada no Catálogo de Serviços, a critério da CONTRATANTE e previamente comunicada a CONTRATADA.

3.1.4 Sempre que surgir a situação de inexistência de estimativa para determinada atividade, antes de abrir a OS, a estimativa proposta pela CONTRATADA e pela equipe de fiscalização do contrato deverá ser aprovada pela CONTRATANTE.

3.1.5 O resultado advindo do processo de nova estimativa de atividade, a critério da CONTRATANTE, pode ser incorporado ao Catálogo de Serviços para utilização em demandas futuras.

3.1.6 A CONTRATANTE é a responsável final por definir o tamanho (em UST) de qualquer nova atividade que venha a ser incorporada ao Catálogo de Serviços. As justificativas da CONTRATADA deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.

3.1.7 Excepcionalmente, a CONTRATADA poderá propor a CONTRATANTE o redimensionamento de determinada atividade do Catálogo de Serviços.

3.1.8 Para isso, terá que demonstrar claramente a inadequação da estimativa do Catálogo de Serviços, com o detalhamento do passo a passo para realizar tal atividade.

3.1.9 Cabe aos fiscais, com a concordância do gestor do contrato, a decisão pelo redimensionamento solicitado. Nesses casos, deve-se observar a magnitude das alterações, para que as bases de valores contratuais não sejam alteradas significativamente.

3.1.10 A atualização do Catálogo de Serviços só valerá para ordens de serviço ainda não iniciadas.

3.1.11 Havendo toda essa necessidade de negociação entre as partes apresentadas, atualizações poderão ser realizadas no Catálogo de Serviços, ajustes nos serviços e quantitativos de UST desempenhadas, desde que diga respeito aos serviços específicos do contexto de Tecnologia da Informação.

3.1.12 Todas as Ordens de Serviço serão demandadas com uma estimativa de UST a serem executadas, serão calculadas conforme quantitativo apresentado no Catálogo de Serviços, tendo sua descrição em cada uma das Ordens de Serviço.

3.2 SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL (1º NÍVEL)

3.2.1 O serviço de suporte técnico operacional (1º Nível) é o ponto único de contato para receber, registrar, efetuar o primeiro nível de diagnóstico, solucionar, encaminhar, esclarecer dúvidas, controlar e/ou classificar todos os chamados (incidentes ou requisições), através de telefone, chats, interface web (portal) e/ou e-mail, todos esses canais poderão ser utilizados pelos usuários de TIC da CONTRATANTE.

3.2.2 Todos os meios de comunicação e infraestrutura para a disponibilização do serviço e montar a estrutura central de atendimento é de responsabilidade da CONTRATANTE.

3.2.3 A equipe para o serviço de suporte técnico operacional (1º Nível) deverá ter o perfil resolutivo das demandas. A CONTRATADA deverá estimular ao máximo a resolução dos chamados sem a necessidade de intervenção remota ou presencial, a partir de consultas à base de conhecimento, proporcionando aos usuários dos serviços o atendimento de forma mais célere e eficiente. Quando não for possível a resolução do chamado, este será escalonado para a equipe responsável por sua resolução, que poderá ser a equipe de suporte técnico operacional remoto ou presencial (2º Nível) ou para os grupos solucionadores de especialistas (equipe de técnicos especialistas), podendo este último ser equipe interna do órgão ou fornecedor de TIC (contrato).

3.2.4 Esse serviço deverá, sempre que possível, buscar padronizar os atendimentos, agilizando o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações, de modo a garantir a atendimento do chamado o mais rápido possível, minimizando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

3.2.5 Os scripts de atendimento deverão ser constantemente aprimorados de forma a atender os níveis mínimos de serviço estabelecidos.

3.2.6 No caso de muitos incidentes serem abertos de uma mesma natureza os mesmo devem ser agrupados em um único incidente e prover a solução.

3.2.7 Todos os atendimentos realizados, bem como os atendimentos atendidos pelo serviço de suporte técnico operacional remoto ou presencial (2º Nível), assistência técnica e em Nível Especialista deverão ser registrados no sistema de gerenciamento de serviços de TIC – ITSM.

3.2.8 Este serviço será executado de forma continuada, de acordo com a disponibilidade 8X5 (regime de atendimento);

3.2.9 Quanto ao horário de atendimento do serviço de suporte técnico operacional em 1º nível será das 8 horas até as 17 horas, que foi definido em razão da necessidade atual da SAD.

3.2.10 O representante da CONTRATADA deverá comunicar imediatamente aos representantes da CONTRATANTE, quando ocorrerem anomalias no ambiente de TIC, identificadas através dos relatos repetitivos de problemas técnicos por parte dos usuários.

3.2.11 O serviço de suporte técnico operacional (1º Nível) deverá contemplar as seguintes atividades:

a) Receber todas as ligações para abertura de chamados de TIC, classificar e escalonar para o nível responsável;
b) Escalar chamados para a equipe correta quando não resolvido no 1° Nível;
c) Acompanhar a resolução dos chamados encaminhados (Suporte Técnico Operacional Remoto ou Presencial e Assistência Técnica);
d) Encerrar chamado resolvido;
e) Escalonar chamado para a equipe de 2º nível ou Assistência Técnica;
f) Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento, via chat, telefone ou e-mail;
g) Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;

h) Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
i) Manter os clientes informados quanto ao estado do atendimento das suas solicitações;
j) Orientar e esclarecer as dúvidas dos usuários referentes aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) previstos no catálogo de serviços da Central de Serviços;
k) Analisar e providenciar, quando possível, resolução do chamado, conforme scripts de atendimento;
l) Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;
m) Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou Assistência Técnica quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível;
n) Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados;
o) Monitorar a Base de Dados de Erros Conhecidos alimentada, esta será tomada como base para resolução de incidentes a fim de agilizar o atendimento pelos outros níveis;
p) Acompanhar o atendimento de suporte dos demais níveis e fechar os incidentes, confirmando com o cliente, gerindo o atendimento ou os níveis de serviço de terceiros caso seja necessário;
q) Informar ao Gestor do Processo sob anormalidades na execução de suas atividades.
r) Poderá executar os serviços do Catálogo de Serviços (ANEXO I);
s) Gerar relatórios para acompanhamento dos Níveis Mínimos de Serviço.

3.2.12 Novas atividades podem ser inseridas nesta lista, a critério da CONTRATANTE.

3.2.13 Necessário registrar todos os incidentes, os encaminhamentos, as soluções e as informações referentes aos incidentes no software de gerenciamento de serviços de TI – ITSM.

3.2.14 Necessário criar relatórios no software de gerenciamento de serviços de TIC para os gestores de TIC da CONTRATANTE e para os demais profissionais com perfil solucionador – equipe interna ou fornecedores (internos e/ou externos);

3.2.15 O serviço de suporte técnico operacional deverá executar procedimentos de análise da solicitação, registrando os incidentes e/ou requisições provendo soluções imediatas, através da utilização de procedimentos formais tais como scripts de atendimento homologados e base de conhecimento para orientação ao usuário ou outro meio disponibilizado pela CONTRATANTE.

3.2.16 Após o atendimento dos chamados, deverão ser repassados ao administrador da base de conhecimento os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos que não constam na base de conhecimento, para análise sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização.

3.2.17 A base de conhecimento informatizada deverá estar totalmente operacional e conter um conjunto de informações disponibilizadas como apoio ao atendimento. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE acesso a base de conhecimento contendo todos os procedimentos realizados para cada atividade do catálogo.

3.2.18 Deverão ser correlacionados os incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças similares que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.

3.2.19 A equipe de suporte técnico operacional deverá ainda:

3.2.19.1 Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

3.2.19.2 Informar à unidade da CONTRATANTE responsável por gerir o contrato quando o cumprimento ou não do atendimento, estando ele dentro ou não dos níveis mínimos de serviços estabelecidos;

3.2.19.3 Atender requisições, orientar e esclarecer as dúvidas dos usuários referentes aos serviços definidos no catálogo de serviços da Central de Atendimento de forma padronizada;

3.2.19.4 Manter os clientes informados quanto ao estado do atendimento das suas solicitações.

3.2.20 No caso de o atendimento ser realizado remota ou presencialmente, após ter sido indicada sua solução, o fechamento é realizado no sistema e direcionado para a Central de Atendimento, que ligará para o usuário informando o encerramento do incidente e realizando a pesquisa de satisfação, e-mail ou chats, como por exemplo Whatsapp e/ou Telegram;

3.2.21 Os níveis de serviço serão suspensos pela CONTRATADA quando a resolução dos incidentes ou requisições for de responsabilidade de outros grupos solucionadores – fornecedores (internos ou externos) ou equipe interna da CONTRATANTE. Esta suspensão deve ser informada ao usuário que abriu o chamado via e-mail, telefone ou chat, devendo a CONTRATADA, retomar o atendimento assim que a resolução do incidente pela outra parte for sanada;

3.2.22 Após o fechamento do incidente, será disparado pelo sistema um e-mail e pelo chat para o usuário que gerou a solicitação, com informações sobre o fechamento do incidente. O usuário deve telefonar ou entrar no portal com o número do protocolo para encerrar o incidente, a não realização deste procedimento pelo usuário, acarretará o encerramento automático do chamado.

3.2.23 Registrar, com evidências, todos os envios da pesquisa de satisfação, para que seja possível uma comparação das solicitações disparadas versus solicitações respondidas. A CONTRATADA deve disponibilizar tais evidências sempre que solicitadas pela CONTRATANTE.

3.2.24 Deverá ser realizada pesquisa de satisfação, de forma que itens de satisfação de atendimento sejam avaliados em conjunto com os níveis mínimos de serviço atingidos, contemplando no mínimo os itens abaixo:

a) Satisfação com a postura e cordialidade da CONTRATADA;
b) Satisfação com a solução técnica apresentada;
c) Satisfação com o tempo de espera para atendimento;
d) Satisfação com o tempo de solução.

3.2.25 Os técnicos da CONTRATADA não deverão abrir chamados no sistema ITSM, com exceção de chamados de continuidade para outras áreas de atendimento ou chamados derivados (este devem ser chamados “filhos” ou sub-chamados). Apenas os usuários da CONTRATANTE devem abrir chamados pelos canais de atendimento. Atendentes de primeiro nível podem abrir chamados em nome de usuários, desde que autorizados por eles.

3.2.26 Todas as ações feitas pelos técnicos da CONTRATADA em relação aos chamados em atendimento devem ser registrados nos chamados abertos pelos usuários.

3.2.27 O tipo de um chamado só pode ser alterado com permissão do usuário que abriu o chamado ou do gestor do local. Todas essas informações das ações relativas ao chamado devem ser registradas no chamado.

3.2.28 Não será permitida a abertura do mesmo chamado, para o mesmo incidente/requisição e para o mesmo usuário, mais de uma vez, mesmo que seja por canais ou atendentes diferentes.

3.2.29 Um relatório mensal dos envios de solicitação de resposta da pesquisa de satisfação de cada chamado pode ser enviado, caso solicitado, para os Gestores da CONTRATANTE podendo ser planilha ou arquivo .csv, contento a forma de solicitação ao usuário e o e-mail do usuário.

3.3 SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL REMOTO OU PRESENCIAL

3.3.1 Esse serviço diz respeito ao atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de 1º nível ou que precisem de presença física de um técnico de suporte.

3.3.2 Os serviços de Suporte Técnico Operacional Presencial deverão ser prestados em todo o ambiente da Secretaria de Administração, nos endereços apresentados no Item 2.3.1.

3.3.3 O suporte presencial deverá ter equipe específica alocada para as instalações físicas da Secretaria de Administração.

3.3.4 Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existentes (Softwares e Hardwares).

3.3.5 O serviço de atendimento de 2º nível do Service Desk deve estar disponível 8 horas por dia, 5 dias na semana, em horário comercial.

3.3.6 O serviço de suporte técnico operacional remoto ou presencial (2º Nível) atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços que necessitem dessa intervenção ou aqueles que envolvam usuários de criticidade alta.

3.3.7 O catálogo de serviços disponível no ANEXO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS contém a estimativa de UST para a execução da Ordem de Serviço, e as respectivas tarefas/atividades a serem executadas pelo serviço de suporte técnico operacional remoto ou presencial (2º Nível).

3.3.8 Quanto ao horário de atendimento do serviço de suporte técnico operacional remoto ou presencial (2º Nível) será das 8 horas até as 17 horas, que é em razão da necessidade atual da SAD.

3.3.9 A equipe do suporte técnico operacional remoto ou presencial (2º Nível) deverá ser composta por técnicos com perfil multifuncional, capazes de resolver os chamados através de recursos tecnológicos de acesso remoto às estações de trabalho ou por deslocamento (*in-loco*), realizando o atendimento presencial no local da ocorrência. Este serviço contemplará o atendimento para todos os ativos descritos neste Termo de Referência.

3.3.10 Os chamados, atendidos pelo serviço de suporte técnico operacional remoto/presencial, devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

3.3.11 A cada atendimento executado haverá um registro do procedimento técnico executado que alimentará a base de conhecimento. Esta base deverá concentrar os procedimentos padrão de resolução de incidentes e problemas, bem como estar integrada ao sistema de gestão da central. Deve ainda, possibilitar a pesquisa por resoluções semelhantes, ocorridas anteriormente, possibilitando a efetiva gestão do conhecimento pela Central de Atendimento;

3.3.12 O serviço de suporte técnico operacional remoto ou presencial (2º Nível) não inclui garantia (troca de peça/componente) nos equipamentos de informática supramencionados, estando a troca de peças e a garantia, quando possível, incluída no escopo do serviço de Assistência Técnica de equipamentos, contemplada em uma Ordem de Serviço específica;

3.3.13 As equipes de suporte técnico operacional serão alocadas com no mínimo dois técnicos presencias, alocados conforme descrito no Item 2.3.1., desde que respeitados os níveis mínimos de serviços previstos neste documento;

3.3.14 A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico para alocação dos prestadores de serviços técnico operacional presencial, caso seja necessário para melhor cumprimento dos níveis de serviços acordados.

3.3.15 Toda infraestrutura (computadores, aparelhos telefônicos, smartphones, entre outros) necessária para o desenvolvimento das atividades de suporte presencial será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.3.16 O serviço de suporte técnico operacional remoto ou presencial (2º Nível) deverá contemplar as seguintes atividades:

a) Prestar serviços de suporte remoto ou presencial para os chamados não resolvidos sem essa intervenção;
b) Escalonar os chamados para a Assistência Técnica ou de outro fornecedor (interno ou externos), caso se esgotem todas as formas de resolver o incidente ainda no 2º nível, onde se encontram os especialistas

que devem identificar, classificar, solucionar a raiz do problema e documentar a sua solução na base de conhecimento da ferramenta;

c) Encaminhar o equipamento para garantia após laudo técnico;
d) Atuar em conformidade com as recomendações da ITIL;
e) Tramitar todos os chamados e notificações automáticas através do software de gerenciamento de serviços de TIC;
f) Reportar desvios e falhas ao supervisor do atendimento;
g) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para as quais foi treinado;
h) Executar vistorias nas unidades da CONTRATANTE, com o intuito de realizar o levantamento das condições da sua infraestrutura tecnológica e, quando se aplicar, infraestrutura elétrica, apresentando ao final da vistoria, um relatório técnico;
i) Escalonar os chamados para o grupo solucionador especialista interno ou de fornecedores externos, caso se esgotem todas as formas de resolver o incidente ainda no contexto do serviço de suporte técnico operacional, onde se encontram os especialistas que devem identificar, classificar, solucionar a raiz do problema e documentar a sua solução na base de conhecimento da ferramenta;
j) Identificar necessidades de treinamento dos usuários;
k) Quando solicitado, a CONTRATADA, deverá realizar análise técnica em equipamentos, pertencentes a CONTRATANTE, equipamentos estes devidamente tombados, com a finalidade de emitir laudo com informações sobre o atual estado de funcionamento do ativo;
l) Acompanhar atendimento técnico de forma presencial na prestação de garantia de fornecedores externos, dentro da unidade SEDE da CONTRATANTE;
m) Respeitar os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) descrito neste Termo de Referência;
n) Atender às solicitações dos usuários de TIC de forma remota ou presencial;
o) Atuar como multiplicador da sua experiência nos atendimentos efetuados no ambiente da CONTRATANTE para os profissionais das demais equipes e da equipe de TIC da CONTRATANTE;
p) Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
q) Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
r) Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
s) Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
t) Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
u) Repassar conhecimentos para as equipes internas de TIC da CONTRATANTE;
v) Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
w) Escalar os chamados que são sejam da sua competência para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
x) Prestar suporte presencial aos eventos realizados pela CONTRATANTE quando necessário e solicitados pela CONTRATANTE;
y) Repassar informações gerenciais, sobre os serviços prestados, para o primeiro nível e técnicos de TIC da CONTRATANTE.
z) Deverá fazer reparos sem substituição de peças com desgaste natural, sendo eles: desktops, monitores, notebooks, impressora e estabilizadores.

3.3.17 Novas atividades podem ser inseridas nesta lista, a critério da CONTRATANTE.

3.3.18 Os equipamentos contidos no parque computacional do órgão CONTRATANTE que se encontrarem em desuso poderão ter suas peças disponibilizadas para a manutenção em outros equipamentos similares do parque de informática do mesmo órgão.

3.3.19 Os técnicos da CONTRATADA não deverão abrir chamados no sistema ITSM. Apenas os usuários da CONTRATANTE devem abrir chamados pelos canais de atendimento. Atendentes de primeiro nível podem abrir chamados em nome de usuários, desde que autorizados por eles.

3.3.20 Todas as ações feitas pelos técnicos da CONTRATADA em relação aos chamados em atendimento devem ser registrados nos chamados abertos pelos usuários.

3.3.21 Na troca de um HD defeituoso, este deve ser formatado em baixo nível para a exclusão mais segura dos seus dados (se for possível) e o HD com defeito deve ser entregue ao gestor da CONTRATADA.

3.4 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA (COM TROCA DE PEÇA) EM EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA

3.4.1 Consiste na prestação de serviços de assistência técnica e de manutenção corretiva com reposição de peças, que visa restabelecer a operação do equipamento de informática em seu perfeito funcionamento, viabilizando a disponibilidade do serviço para o usuário, mediante a troca de componentes ou peças - eliminação de defeitos de hardware;

3.4.2 A Ordem de Serviço de Assistência Técnica deverá ter seu valor calculado em razão da quantidade de máquinas que estão habilitadas para o serviço de Assistência Técnica, considerando os equipamentos passíveis de manutenção e reparo (troca de peça) no parque computacional da CONTRATANTE no referido mês.

3.4.3 A Ordem de Serviço de Assistência Técnica (com troca de componentes e/ou peças) será realizada baseada no quantitativo de máquinas aptas a execução do serviço de Assistência Técnica.

3.4.4 No contexto deste Termo de Referência, entende-se por equipamento de informática: desktop, notebook e impressora.

3.4.5 Os equipamentos de informática que estão alocados na CONTRATANTE e que se encontram no período de garantia do fornecedor ou que estejam sob regime de locação com assistência técnica não fazem parte do escopo do atendimento para assistência técnica, ficando somente a obrigação registrar, quando viável, o chamado para o respectivo fornecedor responsável e notificar o gestor do contrato.

3.4.6 Não será considerado como parte do serviço de assistência técnica equipamentos ativos que no momento do inventário forem considerados, mediante justificativa técnica formalmente apresentada pela CONTRATADA, sem condição técnica de reparo, os casos de reparação inviável (impossibilidade de manutenção) e os equipamentos ativos que no momento do atendimento do chamado forem considerados, mediante justificativa técnica formalmente apresentada pela CONTRATADA, sem condição técnica de reparo em razão do mau uso ou do uso indevido do equipamento, ou nos casos em que a necessidade de troca de peças para o reparo ultrapassar a pontuação autorizada para troca.

3.4.7 Nos possíveis casos de mau uso ou de uso indevido do equipamento por parte do usuário (ex: conexão do produto em tensão errada; queda ou sinais de maus tratos e/ou adaptação mecânica; remoção de peças; uso de acessórios não recomendados; violação do produto ou remoção da etiqueta de número de série ou do lacre de segurança; danos ocasionados por agentes da natureza como intempéries e maresia; picos e sobrecargas de tensão da rede elétrica; instalação inadequada; aplicações fora do especificado; intervenção técnica por pessoa não autorizada derramamento de líquido, exposição excessiva ao sol, entre outros) ou desastre natural (ex: tal como um sismo, um desabamento, um furacão, inundação, incêndio, entre outros) nas dependências da CONTRATANTE, fica a CONTRATADA isenta da obrigatoriedade de qualquer reposição, quando comprovada a violação ou mau uso, por meio de laudo técnico contendo registros fotográficos, produzido pela CONTRATADA e devidamente assinado pelo responsável da unidade, sendo a aprovação posteriormente submetida a validação da área de gestão de ativos da CONTRATANTE.

3.4.8 Nos possíveis casos de roubos ou furtos de equipamentos e/ou componentes nas dependências da CONTRATANTE, fica a CONTRATADA isenta da obrigatoriedade de reposição, quando comprovada a violação, furto ou roubo, por meio de laudo técnico contendo registros fotográficos produzido pela CONTRATADA e devidamente assinado pelo responsável da unidade ou boletim de ocorrência fornecido pela unidade, sendo a aprovação posteriormente submetida a validação da área de gestão da CONTRATANTE.

3.4.9 A CONTRATADA poderá substituir temporariamente o equipamento danificado, a título de empréstimo temporário e opcional, de forma a garantir a continuidade do serviço ao usuário, quando a CONTRATADA, ao

realizar remoção do equipamento para avaliação em laboratório de assistência técnica e, uma vez que o usuário teve seu problema resolvido, o chamado será encerrado. Sendo o equipamento do órgão devolvido logo que a manutenção/restauração tenha sido finalizada. Caso a CONTRATADA opte por esse empréstimo, não será atribuído descumprimento de NMS.

3.4.10 Toda a remoção de equipamento do órgão CONTRATANTE e empréstimos realizados pela CONTRATADA, deverão ser controlados e quinzenalmente informado os status deles ao fiscal do contrato. Qualquer remoção de equipamento deve ser informada no chamado correspondente, preenchido um termo de remoção (assinado pelo técnico da CONTRATADA e por um funcionário da CONTRATANTE responsável pela liberação) e anexado ao chamado.

3.4.11 Caberá à CONTRATADA fornecer toda supervisão, treinamento, transporte, alimentação e equipamentos necessários à execução dos serviços contratados.

3.4.12 O serviço de assistência técnica (troca de peça) incluirá apenas os tipos de hardware (parte física do computador, ou seja, o conjunto de dispositivos responsáveis pelo processamento das informações) indicadas no Termo de Referência – excluindo os itens de consumo (que precisam ser substituídos regularmente, por exemplo, cartucho, lâmpada, toner, material de consumo (ex: papel), baterias em geral (exceto bios/cmos), fusor, entre outros);

3.4.13 A CONTRATADA deverá executar os serviços de suporte técnico operacional remoto/presencial dentro dos prazos previstos, considerando o quantitativo de equipamentos de informática na localidade do chamado e grau de criticidade estabelecido para o equipamento envolvido, viabilizando a troca de peça do equipamento defeituoso ou removendo o mesmo para reparo de acordo com as regras definidas neste Termo de Referência.

3.4.14 Nos casos em que os equipamentos cobertos pelo serviço de assistência técnica precisarem ser enviados para reparo fora das instalações da CONTRATANTE, as despesas, organização e controle logístico para remoção do equipamento e devolução nas unidades da CONTRATANTE, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

3.4.15 Da Troca de Peças / Componentes

3.4.15.1 Havendo a necessidade de troca dos componentes para o restabelecimento do funcionamento do equipamento, a substituição destes ficará por conta da CONTRATADA e deverá ser realizada com componente compatível e de característica/qualidade idêntica ou superior ao substituído, com a condição de que itens/componentes do tipo integrado ou do tipo não integrados sejam substituídos por itens do mesmo tipo.

3.4.15.2 Havendo a necessidade de troca dos componentes do tipo processador, deverá a CONTRATADA realizar a substituição por item igual ou superior ao substituído, levando em consideração pontuação disponível, na data da ocorrência, no passmark® software 101.

3.4.15.3 O processo de manutenção nos hardwares defeituosos deve ser executado por técnico sob a responsabilidade de profissional devidamente registrado no CREA, conforme regulamentado pela resolução 1010 do CREA/CONFEA ou devidamente registrado em sindicato de TIC.

3.4.15.4 Cada reposição de peça (componentes assistência técnica) realizada deverá ser gerida pela CONTRATADA e fiscalizada pela CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA responsável por manter base com registros de troca, bem como fornecer mensalmente relatório à CONTRATANTE contendo a soma de pontos de equivalência no contexto do equipamento principal de acordo com as tabelas de equivalência demonstradas abaixo:

TABELA DE PONTUAÇÃO POR COMPONENTE / PEÇA			
Componente/Peça	**Equipamento**		
	Desktop	**Notebook**	**Impressora**
CABO DE REDE – PATCH CORD (unidade)	1	1	1

[1] Disponível em https://www.cpubenchmark.net

BATERIA BIOS/CMOS	1	1	N/A
FONTE / PLACA DE ALIMENTAÇÃO	10	10	20
FONTE ATX	10	N/A	N/A
PLACA DE REDE	5	15	N/A
PLACA MÃE	20	30	N/A
PLACA MÃE INTEGRADA	40	40	N/A
PLACA LÓGICA	N/A	N/A	20
COOLER	5	10	N/A
DRIVE DE DVD	5	10	N/A
HD	10	15	N/A
SSD / NVME	15	15	N/A
MEMÓRIA RAM	10	10	N/A
PROCESSADOR	30	25	N/A
CABO DE SINAL DE VÍDEO	5	5	N/A
CABO DE ENERGIA	5	5	5
PLACA WI-FI	10	10	N/A
PLACA DE VÍDEO	30	N/A	N/A
GABINETE	10	N/A	N/A
CABO SATA	5	N/A	N/A
ADAPTADOR PLACA DE REDE	5	5	5
CABO FLAT	N/A	10	10
KIT CORREIA	N/A	N/A	10
CONJUNTO ÓPTICO	N/A	N/A	10
ALTO FALANTE	5	10	N/A
FUSÍVEL	1	1	1
ANTENA WIRELESS	5	5	N/A

TABELA DE PONTUAÇÃO POR PERIFÉRICO			
Periférico	**Equipamento**		
	Desktop	**Notebook**	**Impressora**
FILTRO DE LINHA (Extensão tripolar)	5	5	5
ESTABILIZADOR/TRANSFORMADOR	10	N/A	10
TECLADO USB	5	5	N/A
TECLADO INTEGRADO	N/A	10	N/A
MOUSE USB	5	5	N/A
MOUSE INTEGRADO	N/A	10	N/A
CARRINHO DE IMPRESSÃO	N/A	N/A	15
MONITOR/TELA	30	20	N/A

3.4.15.5 As trocas dispostas nas tabelas por componente/peça e por periférico compreendem o total de componentes/peças/periféricos em um único equipamento, durante um período de 12 (doze) meses, que não poderá ultrapassar o total de 70 (setenta) pontos, neste intervalo de tempo. Cada peça substituída computará uma pontuação, sendo realizada a cada troca a soma dos pontos. A pontuação referente a cada troca terá sua prescrição após o período de 12 meses, tendo a prescrição da pontuação total num período de 12 meses a partir da última troca.

3.4.15.6 O registro de troca de peça/componente/periférico deverá ser atualizado também no cadastro do ativo, na ferramenta de gestão do inventário, bem como a data da troca, o item trocado e a respectiva pontuação, conforme a tabela de pontuação descrita acima. As informações a respeito da troca de peças/periféricos deverão estar acessíveis para emissão de relatório ou consulta da CONTRATADA.

3.4.15.7 Nos casos em que forem constatados a necessidade de substituições de telas, provenientes de danos acidentais ou casos fortuitos, ou seja, todo e qualquer dano causado por um ato involuntário e acidental de origem

externa e que provoque dano a tela do equipamento, desde que não haja quebras ou trincos, deverá a CONTRATADA realizar a troca do periférico, compreendendo todo conjunto envolvido, vidro, touchpad e display, viabilizando o reestabelecimento do pleno funcionamento do equipamento.

3.4.15.8 O serviço de assistência técnica deverá considerar a viabilidade técnica (relatório emitido no processo de inventário) e viabilidade econômico-financeira em função do montante de peças de reposição necessárias para a restauração dos equipamentos (até 70 pontos).

3.4.15.9 No caso de impossibilidade de realizar a manutenção (inviabilidade técnica ou financeira), a CONTRATADA deverá emitir laudo técnico detalhando o motivo, não deve realizar a manutenção e entregar assinado (presencial/digital) o laudo ao gestor do contrato na Sede da CONTRATANTE.

3.4.15.10 Após a realização da manutenção corretiva de hardware, deverão ser documentadas e apresentadas à CONTRATANTE todas as informações sobre a intervenção realizada, incluindo o registro no chamado com foto e/ou vídeo das peças substituídas juntamente com o equipamento e sua etiqueta de informação do inventário. Deve ser informado no chamado, as especificações técnicas da peça com defeito e da peça nova, como por exemplo, número de série, FCC id (se for o caso) e descrição detalhada. Todas as evidências relacionadas as trocas de peças deverão ser anexadas ao seu respectivo chamado na ferramenta ITSM e não deverão ser utilizadas para outro chamado semelhante. Caso a CONTRATADA não efetue os registros das evidências claras e precisas no chamado, a troca de peça não deverá ser computada.

3.4.15.11 Havendo troca de peças, o técnico deverá entregar ao setor competente da CONTRATANTE a peça defeituosa com um laudo técnico contendo o número de série, estação de trabalho e defeito apresentado, como também deverá registrar/atualizando tais informações no software de gerenciamento de serviços de TIC – ITSM.

3.4.15.12 A peça que será usada na reposição deverá ter especificações idênticas ou superiores à peça que será substituída. Caso a CONTRATADA não encontre no mercado nacional peça de reposição com especificações idênticas ou superiores à peça que será substituída, deverá reportar à CONTRATANTE, que por sua vez poderá contestar indicando um fornecedor no mercado nacional que forneça peça com especificações idênticas ou superiores à peça que será substituída, devendo a CONTRATADA proceder com a reposição utilizando a peça indicada. Caso nem a CONTRATANTE nem a CONTRATADA encontrem peça com especificações idênticas ou superiores para reposição, será permitida à CONTRATADA, desde que em comum acordo com a CONTRATANTE, a reposição por peça de especificações inferiores e/ou produzida por outro fabricante;

3.4.15.13 A peça/componente trocado deverá ter 90 (noventa) dias de garantia. Caso a peça apresente defeito durante este período, a mesma deve ser substituída, não devendo contar como uma nova troca à soma de pontos. A substituição da peça, durante o período da garantia (90 dias), deve ser por conta da CONTRATADA, sem ônus para CONTRATANTE.

3.4.15.14 Na troca de um HD defeituoso, este deve ser formatado em baixo nível para a exclusão mais segura dos seus dados (se for possível) e o HD com defeito deve ser entregue ao gestor da CONTRATADA.

3.4.15.15 Um relatório das trocas de peças durante o mês deve ser feito e entregue ao gestor da CONTRATANTE todos os dias 15 e 30 de cada mês. Estas datas podem ser flexibilizadas em acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, porém devendo ser 2 relatórios por mês com intervalos de aproximadamente 15 dias.

3.4.15.16 A ferramenta de acesso remoto utilizada no serviço deverá ser devidamente fornecida e licenciada pela CONTRATADA.

3.5 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.5.1 Os serviços serão prestados nos seguintes locais: na sede da CONTRATANTE e nos locais definidos no Item 2.3.1.

3.5.2 O início da execução contratual deve se dar no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados a partir da assinatura do contrato.

3.5.3 O objeto será recebido:

a) Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, por meio de termo circunstanciado assinado pelas partes, em até quinze dias da comunicação escrita do contratado do término da execução;

b) Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após o término do prazo de observação, ou vistoria correspondente a 15 dias, que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais.

3.5.4 Os serviços serão apurados da seguinte forma: após a conferência, pelo fiscal do contrato, dos quantitativos e valores apresentados à CONTRATANTE, no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento do relatório a ser emitido pela CONTRATADA, oportunidade em que se atestará a medição mensal, comunicando à empresa o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente Nota Fiscal/Fatura.

3.5.5 Condições gerais e específicas para a prestação do serviço:

a. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

I. Necessário realizar uma Reunião de Alinhamento que será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas da CONTRATANTE e da CONTRATADA, devendo ser agendada em data definida pela CONTRATANTE, no início da execução contratual.

II. A reunião tem como objetivo definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

III. A reunião deverá ser realizada presencialmente, na sede da CONTRATANTE, e contará com a participação de, no mínimo, 01 (um) responsável pela área técnica da CONTRATADA e o seu PREPOSTO, além do corpo técnico da CONTRATANTE que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato.

IV. A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, para aprovação da CONTRATANTE, o PLANO DE IMPLANTAÇÃO e EXECUÇÃO DO SERVIÇO.

V. Esse plano deve apresentar como se dará o inventário das máquinas e como se dará os serviços após esta etapa. Será necessário também disponibilizar todos os meios de comunicação e as ferramentas que serão utilizadas como as ferramentas de ITSM e de inventário;

VI. O modelo de prestação de serviços, objeto da contratação, será do tipo linha de produção, devendo estar previsto o serviço no catálogo de serviços, solicitado pelo demandante em Ordens de Serviços detalhadas minuciosamente e executadas pela CONTRATADA.

VII. Os serviços a serem executados pela CONTRATADA estão definidos no Catálogo de Serviço (ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA), previamente identificados e relacionados resumidamente, composto pelos indicadores de desempenho, pressupostos e restrições, com a composição do custo de cada serviço.

VIII. Os serviços definidos no catálogo serão considerados como aceitos pela CONTRATADA no ato da assinatura do Contrato.

IX. Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega(s) do serviço. Tarefas realizadas mensalmente, de 01 a 30/31 de cada mês.

X. O serviço será demandado diretamente à CONTRATADA por meio de ordem de serviço aberta mensalmente, com uma quantidade de UST prevista, que deverá ser ajustada ao final do período conforme o serviço efetivamente realizado;

XI. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos.

XII. A CONTRATADA, não será responsável pela indisponibilidade dos serviços que são de responsabilidade de terceiros, como por exemplo, falta de energia, link, equipamentos fora de garantia que interfiram na disponibilidade dos serviços contratados bem como casos fortuitos e de força maior. Nem mesmo ser responsabilizada pelo não cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço que sejam de responsabilidade de outro fornecedor (interno ou externo).

XIII. A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente ao serviço e atender aos seguintes requisitos: Referência da Atividade/Tarefa na Ordem de Serviço; Definição do período inicial e final de execução da demanda; Especificação do serviço; Documentos a serem entregues; Custo em unidade (UST) de acordo com as atividades/tarefas a serem executadas na Ordem de Serviço – de acordo com quantitativo indicado no catálogo de serviço; Assinaturas de solicitação do demandante, e autorização do gestor do contrato.

XIV. Após execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, acompanhado de documentos entregues, e os índices alcançados, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado entregue.

XV. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que conste do catálogo de serviço quando do processo licitatório.

XVI. Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao gestor por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão ou impediram sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa.

XVII. Caso não exista documentação de algum serviço demandado sem a formalização da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá documentar tal serviço, considerando as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do acervo da CONTRATANTE.

XVIII. Qualquer valor recebido a mais pela contratada por erros de cálculos deve ser devolvido e os cálculos corrigidos.

b. INVENTÁRIO INICIAL

I. O processo de inventário ocorrerá no início da contratação, envolvendo atividades remotas (uso de agentes Discovery) e presenciais (*in-loco*).

II. A CONTRATADA deve utilizar, quando viável, uma solução para descoberta (discovery) do levantamento de informações do parque computacional da CONTRATANTE, de forma a popular automaticamente o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC);

III. Os agentes utilizados para a solução de descoberta (discovery) serão instalados para a realização do inventário detalhado, em todos os ativos especificados neste Termo de Referência.

IV. Caberá à CONTRATADA distribuir e instalar (remotamente ou “in loco”) o agente de inventário nos ativos, além de solucionar eventuais incidentes e problemas oriundos desta instalação.

V. A CONTRATADA realizará a descoberta dos itens de configuração – inventário “detalhado”, quando for o caso, por intermédio de agentes ou não, descobrindo e registrando no mínimo os seguintes itens:

a) Tipo do ativo (principal);
b) Número de Série;

c) Marca e Modelo;
d) Placa mãe, processador, memória, HD, placa de vídeo e/ou placa de rede sem fio;
e) Fabricante;
f) Tombamento (para os itens tombados);
g) Data estimada de aquisição (responsabilidade de a CONTRATANTE repassar as informações);
h) ID usuário vinculado;
i) Criticidade de Atendimento (responsabilidade da CONTRATANTE);
j) Regime de Atendimento (responsabilidade da CONTRATANTE repassar as informações);
k) Localização (unidade, ambiente, departamento, setor);
l) Serviço (considerando criticidade para o negócio);
m) Status do recurso (“ativo”, “inativo” ou “descartado”);
n) Número de controle impresso na etiqueta (controlada pela CONTRATADA);
o) Origem da Contratação (responsabilidade da CONTRATANTE repassar as informações);
p) Indicar CONTRATO (grupo solucionador) responsável pela manutenção do ativo;
q) Indicar os SERVIÇOS aptos para este ativo (2º Nível e/ou Assistência Técnica);
r) Vigência da Garantia (responsabilidade da CONTRATANTE repassar as informações);
s) Ativo(s) vinculado(s) – softwares instalados, licenciamento, entre outros.

VI. Os ativos que não podem ser inventariados através do agente, deverão ser feitos manualmente e inseridos posteriormente no sistema (inventário “básico”), com no mínimo os seguintes dados:

a) Tipo do ativo (principal);
b) Número de Série;
c) Marca e Modelo;
d) Fabricante;
e) Tombamento (para os itens tombados);
f) ID usuário vinculado;
g) Criticidade de Atendimento;
h) Regime de Atendimento;
i) Localização (unidade, ambiente, departamento, setor);
j) Status do recurso (“ativo”, “inativo” ou “descartado”);
k) Número de controle impresso na etiqueta (controlada pela CONTRATADA);
l) Origem da Contratação;
m) Indicar CONTRATO (grupo solucionador) responsável pela manutenção do ativo;
n) Indicar os SERVIÇOS aptos para este ativo (2º Nível e/ou Assistência Técnica);
o) Vigência da Garantia.

VII. A CONTRATADA deverá inserir no seu processo de inventário, o procedimento de etiquetagem (nova ou reposição) com número de identificação dos equipamentos, seguindo o padrão visual informado pela CONTRATANTE e o lacre de segurança;

VIII. O inventário servirá de atualização do Cadastramento de Ativos (base-line);

IX. Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento das etiquetas e lacre de segurança;

X. Para que haja um maior controle dos ativos realmente existentes, a CONTRATADA deve entrar em contato com o Gestor do Local do ativo, sempre que houver ativos que ficarem sem comunicação com o software de inventário por 30 dias. O motivo da falta de comunicação e o nome da pessoa contatada do local devem ser informados no sistema de inventário e o tempo deve ser zerado para que, se voltar a ficar 30 dias sem comunicação, um novo contato com o gestor deve ser realizado.

XI. Os ativos com mais de 60 dias offline e sem motivo informado, devem ser destacados no relatório mensal de ativos enviado aos gestores (inventário) e os mesmos serão retirados do total de ativos mensal;

XII. Não deve haver discrepância entre o relatório de inventário e os dados de ativos cadastrados no sistema de inventário. Quando a CONTRATADA enviar o relatório de inventário, a CONTRATANTE poderá fazer

uma comparação para comprovar se as informações recebidas estão de acordo com as informações contidas no sistema de inventário. Informações divergentes devem ser resolvidas pela CONTRATADA, com exceção das diferenças entre as datas de extração dos dados para confecção do relatório e da consulta no sistema para comparação das informações. Caso haja informações divergentes entre o relatório de inventário e o sistema de inventário que não possam ser resolvidas num prazo de até 30 (trinta) dias, a CONTRATADA deve realizar um novo inventário total dos ativos da CONTRATANTE, por sua conta, sem custos para CONTRATANTE.

c. PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

I. Para garantir os resultados e a efetividade dos serviços prestados, foram estabelecidos prazos de atendimento para os serviços contratados que serão avaliados conforme os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) a serem cumpridos durante a execução do contrato de cada serviço, os índices de atendimento estão indicados nos Níveis Mínimos de Serviço.

II. Tipos de Prioridade dos Chamados

Prioridade		Descrição
Crítica	**1**	Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência alta, quando solicitado um serviço de criticidade alta para o negócio.

Prioridade		Descrição
Alta	**2**	Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência média, quando solicitado um serviço de criticidade alta para o negócio. Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência alta, quando solicitado um serviço de criticidade média para o negócio.

Prioridade		Descrição
Média	**3**	Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência alta, quando solicitado um serviço de criticidade baixa para o negócio. Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência média, quando solicitado um serviço de criticidade média para o negócio. Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência baixa, quando solicitado um serviço de criticidade alta para o negócio.

Prioridade		Descrição
Baixo	**4**	Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência média, quando solicitado um serviço de criticidade baixa para o negócio. Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência baixa, quando solicitado um serviço de criticidade média para o negócio.

Prioridade		Descrição
Muito Baixo	**5**	Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência baixa, quando solicitado um serviço de criticidade baixa para o negócio.

III. Os chamados devem ser solucionados dentro do prazo estabelecido para cada tipo de prioridade.

IV. Tabela de Definição das Prioridades

Tabela Para Cálculo de Prioridade (de 1 a 5)			
	Criticidade (Serviço)		
	Alta	**Média**	**Baixa**

Urgência (Usuário)	**Alto**	1	2	3
	Médio	2	3	4
	Baixo	3	4	5

V. Esta tabela demonstra a relação entre a URGÊNCIA e o CRITICIDADE. A partir desta relação, é definido os tipos de PRIORIDADES para a solução do chamado.

VI. Consideramos URGÊNCIA, todos os usuários da CONTRATANTE, que estão agrupados em três tipos. São eles: Usuários de URGÊNCIA Alta, Média e Baixa, descrito na tabela abaixo.

Usuário - Urgência	
Urgência	**Descrição**
Alta	Usuários que possuem função chave na SAD-PE, tendo papel de relevância na missão da organização e nas decisões.
Média	Usuários que possuem grande dependência de sistemas e serviços de TI. As solicitações e problemas desses usuários são tratados de acordo com os procedimentos padrão de suporte de TI.
Baixa	Usuários que podem ser considerados mais periféricos em termos de sua função ou impacto. Usuários com menor dependência em sistemas e serviços de TI para a execução de suas atividades.

VII. Os usuários e suas classificações de urgência (alta, média e baixa) devem ser identificados pela CONTRATADA em cada chamado de acordo as definições de grupos definidos acima.

VIII. Consideramos CRITICIDADE, todos os serviços da CONTRATANTE disponibilizados para os usuários, que serão agrupados em três tipos. São eles: Serviços de CRITICIDADE Alta, Média e Baixa, detalhados nas tabelas do subitem d) – IX e X do item 3.5.5.

Tempo de Primeiro Atendimento		
Urgência		
Alto	Médio	Baixo
15 min	30 min	1h

IX. O tempo de atendimento será computado a partir da abertura do chamado até o primeiro atendimento efetuado pela equipe de 1ª Nível e registrado no respectivo chamado.

X. Os chamados originados de telefone e e-mail serão computados a partir do registro no sistema.

XI. A definição de primeiro atendimento deve ser considerada como a primeira ação efetuada por um técnico após o registro do chamado.

Tempo de Solução			
Prioridade	**Descrição**	**Horas**	**Peso**
1	Crítica	01	2
2	Alta	03	1,5
3	Média	8	1,5
4	Baixa	16	1
5	Muito Baixa	24	1

XII. O tempo de solução será computado a partir da classificação inicial do chamado até a sua conclusão. O tempo de solução será considerado em horas úteis (8h diárias).

d. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

I. A frequência de aferição/ateste dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação, pela CONTRATADA, do Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato. A verificação dos indicadores também será realizada pela equipe da CONTRATANTE;

II. Os chamados abertos serão classificados de acordo com a criticidade em alta, média e baixa, conforme tabelas abaixo;

III. A CONTRATANTE irá considerar o problema efetivamente concluído, quando a equipe responsável receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado;

IV. O chamado rejeitado pela equipe ou pelo usuário será reaberto, de forma cíclica, não cabendo ônus pelos reclamados;

V. Os prazos são definidos em relação ao instante da abertura do chamado;

VI. No caso de problemas que impossibilitem o registro do mesmo no sistema de chamados o prazo passa a contar no momento da sua comunicação, sendo registrado posteriormente no sistema;

VII. Quaisquer dúvidas devem ser tratadas entre a equipe responsável por administrar o contrato na CONTRATANTE e a pessoa responsável por administrar o contrato na CONTRATADA;

VIII. A CONTRATADA deve atingir as metas exigidas conforme detalhado nos NIVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO;

IX. O quadro a seguir define a complexidade dos serviços de suporte técnico operacional (1º Nível) e o serviço de suporte técnico operacional remoto ou presencial (2º Nível):

Criticidade – Item 1	
Criticidade	**Descrição**
Baixa	O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência.
Média	A falha impede os trabalhos de uma unidade organizacional; Demandas técnicas relacionadas a novas implementações e ações evolutivas. O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários;
Alta	O serviço está inoperante, de forma tal que causa a paralisação total do serviço fornecido por uma ou mais áreas finalísticas; Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis; Demandas técnicas relacionadas às ações corretivas em sistemas, serviços ou aplicações; A falha pode causar danos à imagem da SAD-PE.

X. O quadro a seguir define a complexidade dos serviços de Assistência Técnica com Troca de Peças:

Criticidade – Item 2 (Troca de Peças)	
Criticidade	**Descrição**
Baixa	Serviço de manutenção para disponibilidade simples, de componente básico, sem necessidades de configuração ou intervenção de um

	especialista técnico, com alta facilidade de substituição e que normalmente não são necessários o inventário (ex.: Mouse, Teclado, Cabo de Rede, etc.).
Média	Serviço de manutenção para disponibilidade média, mesmo com abertura de hardware, que seja de componentes comumente plug and play, com maior complexidade no serviço de reparação ou substituição e/ou com necessidade de inventário (ex.: Drive de CD, Monitor, Estabilizador, etc.).
Alta	Serviço de manutenção para disponibilidade Alta, Substituição completa de um grupo de componentes, que necessitem de nova configuração, que não seja "plug and play", ou de componentes de alta sensibilidade e especialização para instalação (ex.: Substituição de Equipamento, Placas, Processador, HD, etc.).

XI. Em caso de não atendimento das metas exigidas para os indicadores de nível de serviços definidos neste Termo de Referência, serão atribuídas as respectivas glosas;

XII. Os indicadores deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, calculados semanalmente e devem ser divulgados pelo Gestor do Contrato;

XIII. O termo "Total de solicitações recebidas" refere-se aos chamados recebidos pelo serviço de suporte técnico e são passíveis de solução por esse serviço.

Indicador	**IIA**
Descrição	**Índice de Início de Atendimento no Prazo (IIA).** Mede a porcentagem dos chamados capturados e/ou abertos no prazo durante o horário de funcionamento contratado.
Medição	$IIA = 100 \times \frac{A}{B}$ A = Nº de chamados com início de atendimento no prazo B = Total de chamados do período, solucionados pela contratada.
Meta	≥97%
Ocorrência	Não cumprimento da meta estabelecida
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada ponto percentual ou fração menor que a meta definida.

Indicador	**ISP**
Descrição	**Índice de Chamados Solucionados no Prazo.** Mede a porcentagem dos chamados principais que não possuem subchamados para terceiros (ou seja, não dependem de fornecedor) e foram solucionados no prazo. Não são considerados para cálculo os chamados não atendidos por indisponibilidade do cliente.
Medição	$ISP = 100 \times \frac{A}{B}$ A = Nº de chamados solucionados no prazo B = Total de chamados do período, solucionados pela contratada.
Meta	≥97%
Ocorrência	Não cumprimento da meta estabelecida
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada ponto percentual ou fração menor que a meta definida.

Indicador	ICR
Descrição	**Índice de Chamados Reabertos.** Mede a porcentagem dos chamados reabertos por solicitação do cliente no prazo menor ou igual à 5 dias úteis referente ao mesmo problema ocorrido no mesmo equipamento (devem possuir o registro de andamento específico para o caso).
Medição	$ICR = 100 \times \frac{A}{B}$ A = Nº de chamados reabertos por solicitação do cliente B = Total de chamados do período, solucionados pela contratada.
Meta	≤ 2,0%
Ocorrência	Não cumprimento da meta estabelecida
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada ponto percentual ou fração maior que a meta definida.

Indicador	IPC
Descrição	**Índice de Perda de Chamadas (IPC)** Mede a porcentagem de perdas de chamadas, seja por linha ocupada ou por não responder durante o horário de funcionamento contratado.
Medição	$\mathbf{IPC = 100 \times \frac{A}{B}}$ A = Nº de chamadas atendidas B = Total de chamadas do período
Meta	=>97%
Ocorrência	Não cumprimento da meta estabelecida
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada ponto percentual ou fração menor que a meta definida.

Indicador	ISC
Descrição	**Índice de Satisfação do Cliente** Mede a porcentagem de satisfação com os serviços de suporte do atendimento de TIC, dos clientes que responderam à Pesquisa de Satisfação.
Medição	$\mathbf{ISC = 100 \times \frac{A}{B}}$ A = ∑ das respostas satisfeitas às perguntas B = Total de respostas das perguntas
Meta	≥ 75%
Ocorrência	Não cumprimento da meta estabelecida
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada ponto percentual ou fração menor que a meta definida.

Indicador	IFEI
Descrição	**Informações Falsas, Erradas ou Incompletas nos chamados do sistema ITSM**. Mede a quantidade de chamados com informações falsas, erradas ou incompletas no sistema ITSM
Medição	No primeiro dia após o fechamento da fatura do mês, serão analisadas, por amostragem, as informações contidas nos chamados. Serão contabilizados todos os chamados com informações falsas, erradas ou incompletas, como, por exemplo, motivos para suspensão do chamado, informações da pessoa do local que o técnico contactou, falta de evidências claras e precisas de troca de peças, etc., tudo conforme solicitado no Termo de Referência.
Meta	<4

Ocorrência	Não cumprimento das metas estabelecidas
Glosa	0,5% (meio por cento) de desconto do valor total do contrato para cada chamados que ultrapasse a meta com informação falsa, errada ou incompleta, por dois meses consecutivos, ou seja, no mês que a meta não for cumprida, caso o mês anterior também não tenha a meta cumprida, a glosa será aplicada.

4. DO VALOR ESTIMADO DA LICITAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA E DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

4.1. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

4.1.1. O valor estimado mensal para a contratação é de **R$ 25.009,60** (Vinte e cinco mil nove reais e sessenta centavos), perfazendo o valor estimado global de **R$ 300.115,20** (Trezentos mil, cento e quinze reais e vinte centavos), para **12 (doze) meses**.

4.1.2. No preço total do objeto deverão estar inclusos todos os tributos (impostos, taxas e contribuições), sejam federais, estaduais e municipais, bem como frete, comissões, pessoal, embalagem, seguros, encargos sociais e trabalhistas, assim como demais insumos inerentes que incidam ou venham a incidir sobre o objeto, sejam de que naturezas forem.

4.1.3. Os preços finais unitários e totais propostos pelos licitantes não poderão ultrapassar o preço unitário e total estimado pela Administração, sob pena de desclassificação da proposta.

4.2. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA

4.2.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Estado de Pernambuco, para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Fonte: 0500000000;
Unidade Orçamentária: 00106;
Elemento de Despesa: 3.3.90;
Atividade (Programa de Trabalho): 04.126.0452.2407.0000.

4.3. JUSTIFICATIVA PARA APLICAÇÃO OU NÃO DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006 (QUANDO FOR O CASO)

Em regra, contratação de serviços com itens ou lotes de valores estimados iguais ou inferiores a R$ 80.000,00 (oitenta) mil reais devem ser objeto de licitações exclusivas para ME e EPP (cota exclusiva), nos termos do art. 48, inciso I, da LC nº 123/2006.

Excepcionalmente, o tratamento privilegiado destinado às ME e EPP pode ser afastado, diante de particularidades do caso concreto que impeçam a aplicação dos referidos benefícios, nas hipóteses elencadas nos incisos do art. 49 da citada LC.

O presente processo se enquadra no inciso III do art. 49 citado acima, uma vez que não seria vantajoso a para a administração pública, visto que se trata de uma contratação que possui um único lote, composto por itens intrinsecamente relacionados tecnicamente.

5. PROPOSTA

5.1. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo do Edital, independente de declaração da licitante.

6. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

6.1.1. Registro comercial, no caso de empresa individual; ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

6.1.2. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

6.2. REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

6.2.1. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, através da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa.

6.2.2. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, comprovada através de apresentação de certidão fornecida pela Caixa Econômica Federal.

6.2.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, comprovada através de Certidão de Regularidade Fiscal – CRF, emitida pela Secretaria da Fazenda do domicílio ou sede da proponente. Considerando-se o proponente com filial no Estado de Pernambuco, deverá apresentar, também, a CRF de Pernambuco.

6.2.4. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, de acordo com a Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1.470/2011 do TST.

6.2.5. Declaração de comprovação do cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

6.3. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.3.1. Apresentação de um ou mais atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m):

6.3.1.1 Aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidade e prazo com o objeto da licitação, demonstrando que a licitante presta ou prestou, serviço (s) de:

6.3.1.1.1 Atestado de Capacidade Técnica que comprove que a empresa proponente tenha experiência em Suporte técnico presencial, contemplando no mínimo **435** (quatrocentos e trinta) equipamentos de informática, utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM);

6.3.1.1.2 Atestado de Capacidade Técnica que comprove que a empresa proponente tenha experiência em Instalação, desinstalação, configuração e suporte técnico remoto de softwares, por exemplo, MS-Office, Open-Office, MS-EDGE, Mozilla Firefox, Google Crome e antivírus, para, no mínimo, **408** (quatrocentos e oito) desktops;

6.3.1.1.3 Atestado de Capacidade Técnica que comprove que a empresa proponente tenha experiência em instalação, configuração, manutenção de hardware, incluindo troca de placas e componentes nos ativos descritos nesse Termo de Referência, contemplando no mínimo:

6.3.1.1.4 **408** (quatrocentos e oito) estações de trabalho (desktops/notebooks);

6.3.1.1.5 **27** (vinte e sete) impressoras (laser, jato de tinta, multifuncional).

6.3.1.1.6 Atestado de Capacidade Técnica que comprove que a empresa proponente tenha experiência em instalação, administração, manutenção e suporte técnico de redes de comunicação de dados, incluindo cabeamento estruturado categoria 5 ou superior e rede wireless, para, no mínimo, 700 (setecentos) pontos de rede.

6.3.1.2 Será considerado compatível com a quantidade o(s) atestado(s) que apresentar (em), no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das quantidades de equipamentos que fazem parte do parque computacional da Secretaria de Administração (descrito no item 2.3.2);

6.3.1.2.1Para efeito do item acima, será admitido o somatório das quantidades descritas em um ou mais atestados apresentados.

6.3.1.3 Para fins de aferição do percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) relativo à qualificação técnica, em sendo obtido resultado cujo número possua casas decimais, deverá ser realizado arredondamento para o primeiro maior número inteiro. Ex: 40% de 6 = 2,4. Quantitativo a ser apresentado de atestado = 3.

6.3.2. Justifica-se o percentual fixado para fins de qualificação técnica, no que se refere à comprovação das quantidades a serem indicadas em atestados, pois a adoção do percentual de 50% (cinquenta por cento) para a qualificação técnica está dentro dos valores indicados pela PGE-PE, conforme descrito em seu sistema de minutas de instrumentos padronizados. Deve-se ressaltar que este valor de 50% é utilizado em outros processos licitatórios. Além disto, tem-se conhecimento das empresas de TI que fazem parte do mercado em questão e entende que o referido percentual escolhido não fere o princípio da ampla concorrência, como também constata que 50% (cinquenta por cento) é um valor adequado para conferir a aptidão mínima da licitante na prestação dos serviços deste objeto de forma adequada.

6.4. VISTORIA TÉCNICA

6.4.1. A empresa LICITANTE poderá efetuar vistoria técnica "*in loco*" das instalações do prédio Sede da Secretaria de Administração, situada na Av. Antônio de Goes, nº 194, Pina, Recife-PE, bem como no endereço R. Tabira, Nº 252 - Boa Vista, Recife-PE para conhecer todos os aspectos pertinentes aos serviços a serem executados. A finalidade da visita técnica é propiciar ao proponente o exame, a conferência e a constatação prévia de todos os detalhes e características técnicas do objeto, para que o mesmo tome conhecimento de tudo aquilo que possa, de alguma forma, influir sobre o custo, preparação da proposta e execução do objeto.

6.4.2. Durante a vistoria, as LICITANTES deverão observar, entre outros aspectos, o grau de dificuldade para execução dos serviços, diagnóstico dos requisitos necessários para prestação dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

6.4.3. A vistoria poderá ocorrer até o dia anterior à data da abertura do certame, dentro do horário de expediente, das 08h às 12h e das 13h às 17h, nos dias úteis, por meio de agendamento com o setor Núcleo de Infraestrutura e Suporte - NUINS, da Superintendência de Tecnologia da Confirmação - SUTIN pelo telefone (81) 3183-7974 ou pelo e-mail nuins@sad.pe.gov.br.

6.4.4. A LICITANTE fará a vistoria técnica acompanhada de um profissional designado pela CONTRATANTE. E, após a visita, será emitida a Declaração de Vistoria, de acordo com o modelo constante no **ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA**, devidamente assinada pelo representante indicado pela NUINS, de que a empresa participante, através de seu representante legal, tomou conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto deste Termo de Referência.

6.4.5. A vistoria técnica poderá ser feita por um representante legal indicado pela empresa.

6.4.6. Não serão agendadas vistorias para mais de um licitante numa mesma localidade ao mesmo tempo.

6.4.7. Será permitida a substituição da declaração de visita técnica por declaração do responsável técnico de que possui pleno conhecimento do objeto da contratação, conforme modelo do **ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISITA TÉCNICA**, a ser apresentado no momento da licitação.

6.4.8. Caso a licitante opte por não realizar a visita, não será admitido, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento das condições do serviço.

6.4.9. Será responsabilidade da CONTRATADA a ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua opção por não realizar a Vistoria.

6.5. REQUISITOS DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

6.5.1. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede ou domicílio da licitante OU, no caso de empresas em recuperação judicial, certidão emitida pela instância judicial competente que ateste que as empresas tenham tido o plano de recuperação concedido ou homologado em juízo.

6.5.2. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial referente aos processos distribuídos pelo PJe (processos judiciais eletrônicos) da sede da licitante OU, no caso de empresas em recuperação judicial, certidão emitida pela instância judicial competente que ateste que as empresas tenham tido o plano de recuperação concedido ou homologado em juízo.

6.5.3. A certidão descrita no subitem 6.5.2 somente é exigível quando a certidão negativa de Falência ou Recuperação Judicial da sede ou do domicílio da licitante (6.5.1) contiver a ressalva expressa de que não abrange os processos judiciais eletrônicos.

6.5.4. Comprovação do Patrimônio Líquido ou Capital Social mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da licitação para o respectivo lote.

7. DO CONTRATO

7.1. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

7.1.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, a contar da data de sua assinatura, podendo ser estendido para o exercício financeiro subsequente apenas para complementação desse prazo.

7.2. PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

7.2.1. O licitante terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para assinatura do contrato, contados a partir da convocação pela CONTRATANTE.

7.2.2. Qualquer solicitação de prorrogação do prazo previsto para assinatura do contrato, somente será analisada, se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

7.3. DA TRANSIÇÃO OU ENCERRAMENTO CONTRATUAL

7.3.1. Refere-se ao processo de finalização da prestação dos serviços pela CONTRATADA, devendo a CONTRATADA realizar o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

7.3.2. A CONTRATADA deverá submeter para aprovação da CONTRATANTE o Plano de Transição Contratual, 01 (um) mês antes do encerramento do contrato, que deverá conter no mínimo:

7.3.2.1 Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período e data prevista para término das atividades de encerramento do contrato;

7.3.2.2 Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços ou servidores da CONTRATANTE;

7.3.2.3 Plano de Gerenciamento de Riscos;

7.3.2.4 Plano de Contingência;

7.3.2.5 Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias a ser aplicada, ferramentas envolvidas e fluxo de atendimento;

7.3.2.6 Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico;

7.3.3. Todos os recursos eventualmente disponibilizados pela CONTRATANTE para uso da CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que forem disponibilizados.

7.3.4. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição destes recursos sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

7.3.5. Todo conhecimento e softwares de geração de OS, planilhas de Consumo de USTs, cálculos diversos, formas de geração de índices, etc., devem ser repassados à CONTRATANTE ou a qualquer empresa indicada por ela, de forma que se possa continuar o trabalho sem dependência da CONTRATADA.

7.3.6. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto deste termo de referência, bem como, ceder à CONTRATANTE, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos softwares utilizados e resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

7.4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.4.1. Assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, devidamente identificados, aos locais de prestação dos serviços, quando necessário;

7.4.2. Prestar à CONTRATADA as informações e esclarecimentos que esta vier a solicitar para a prestação dos serviços;

7.4.3. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço;

7.4.4. Expedir ordem de serviço, com antecedência da data de início da execução dos mesmos;

7.4.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO, por fiscal do contrato especialmente designado para este fim;

7.4.6. Indicar, formalmente, o gestor para acompanhamento da execução contratual, utilizando-se dos procedimentos de acompanhamento da execução dos serviços, conforme previsto neste Termo de Referência, e o fiscal para auxiliá-lo na avaliação periódica da prestação dos serviços;

7.4.7. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, conforme estabelecido;

7.4.8. Comunicar à CONTRATADA, através de notificação fundamentada, a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;

7.4.9. Fornecer, observadas as diretrizes de sua Política Local de Proteção de Dados Pessoais e Política de Privacidade, as instruções e condições necessárias ao tratamento dos dados pelo Operador/Contratado;

7.4.10. Adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;

7.4.11. Adotar mecanismos transparentes, de fácil compreensão e acesso, que permitam a ciência inequívoca dos titulares dos dados a respeito de sua Política de Privacidade, que deve conter, minimamente, as medidas acima indicadas;

7.4.12. Compartilhar com o Operador/Contratado as informações pessoais fornecidas pelos usuários dos serviços públicos por ela prestados, estritamente necessárias à execução do objeto do contrato e nos exatos termos definidos em sua Política de Privacidade, após a aceitação dos termos de uso pelo usuário ou seu representante legal, quando for o caso;

7.4.13. Definir quais serão os dados pessoais tratados, bem como as finalidades e as formas de tratamento para cada dado coletado;

7.4.14. Comunicar à autoridade nacional de proteção de dados e ao titular dos dados a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, após o recebimento da comunicação formal feita pelo Operador;

7.4.15. Providenciar a eliminação segura dos dados obtidos para a prestação do serviço e compartilhados com o Operador/Contratado, após o término do tratamento, exceto quando necessários ao atendimento das finalidades previstas no art. 16 da Lei Federal nº 13.709/2018, quando estará autorizada a sua conservação;

7.4.16. Responsabilizar-se pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais e das medidas de segurança estabelecidas em sua Política de Privacidade, no processo de compartilhamento dos dados, a menos que reste comprovado que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro.

7.5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.5.1. Cumprir todas as obrigações constantes do Edital, de seus anexos e da proposta apresentada na licitação;

7.5.2. Assumir inteira responsabilidade pela execução do contrato;

7.5.3. Executar os serviços, nas quantidades e especificações contidas nas condições de execução previstas neste Termo de Referência;

7.5.4. Corrigir falhas que se apresentem em sua execução;

7.5.5. Indenizar quaisquer danos ou prejuízos causados ao contratante ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, culposa ou dolosa, na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da CONTRATANTE;

7.5.6. Prestar os necessários esclarecimentos sobre a execução do objeto contratual solicitados pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da solicitação;

7.5.7. Designar preposto para representá-la perante a CONTRATANTE sempre que for necessário, indicando o respectivo telefone e e-mail para futuros contatos;

7.5.8. Informar previamente à CONTRATANTE, solicitando-lhe anuência, toda e qualquer alteração nas condições de execução;

7.5.9. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do objeto, inclusive com pessoal, os quais não terão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

7.5.10. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem à Contratante ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, procedendo aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e responsabilidades decorrentes;

7.5.11. Manter, durante o prazo de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive sua inscrição no CADFOR-PE;

7.5.12. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato, ressalvadas as hipóteses de subcontratação, nos termos previstos no Termo de Referência.

7.5.13. Assumir todos os custos dos serviços que tiverem de ser refeitos em virtude de omissões ou atrasos de sua responsabilidade;

7.5.14. Substituir funcionários cuja conduta seja inadequada, após notificação fundamentada por escrito pela CONTRATANTE, inclusive o preposto, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;

7.5.15. Realizar o tratamento dos dados pessoais em estrita conformidade às instruções repassadas pelo Controlador/Contratante;

7.5.16. Adotar medidas técnicas e administrativas de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, segundo a Lei Geral de Proteção de Dados e os padrões técnicos mínimos exigidos pelo Controlador/Contratante;

7.5.17. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou a contratante está exposto;

7.5.18. Manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo;

7.5.19. Facultar acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado que tenha estrita necessidade e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, ou ao próprio Titular dos dados, devendo tal compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição ao Controlador/Contratante, mediante solicitação;

7.5.20. Permitir a realização de auditorias do Controlador/Contratante e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados;

7.5.21. Informar e obter a anuência prévia do Controlador/Contratante sobre a utilização de serviços de terceiros para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para o desenvolvimento das atividades objeto do Contrato;

7.5.22. Apresentar ao Controlador/Contratante, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis;

7.5.23. Auxiliar, em toda providência que estiver ao seu alcance, no atendimento pelo Controlador/Contratante e de obrigações perante Titulares de dados pessoais, autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados;

7.5.24. Comunicar formalmente e de imediato ao Controlador/Contratante a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a Titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções;

7.5.25. Promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do Controlador/Contratante, em caso de desligamento de funcionário das atividades inerentes à execução do Contrato;

7.5.26. Obter, quando necessário, o consentimento dos titulares dos dados sob tratamento, nos termos do art. 8º da Lei nº 13.709/2018;

7.5.27. Abster-se da utilização dos dados pessoais tratados para finalidade diversa da execução dos serviços objeto do Contrato;

7.5.28. Adotar planos de resposta a incidentes de segurança eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades do Contrato, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados;

7.5.29. Responsabilizar-se por prejuízos causados ao Controlador/Contratante em razão de coleta e tratamento inadequados dos dados pessoais compartilhados para as finalidades pretendidas no Contrato;

7.5.30. Responsabilizar-se pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados pelo Controlador/Contratante;

7.5.31. Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais, que estejam em sua posse, ao encerrar a execução do contrato ou após a satisfação da finalidade pretendida.

7.6. PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

7.6.1. A CONTRATADA prestará, no ato da assinatura do contrato, em favor da CONTRATANTE, garantia de execução contratual, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos do artigo 98 da Lei nº 14.333/21, em uma das modalidades de garantia previstas no diploma legal citado.

7.6.2. As demais disposições sobre o tema encontram-se detalhadas na minuta do contrato.

7.7. CONDIÇÕES PARA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO OU JUSTIFICATIVA PARA VEDAÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

7.7.1. Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente licitação, uma vez que, em pesquisa ao mercado, foi constatado que o serviço pretendido no certame pode ser prestado na sua integralidade por qualquer empresa do ramo, sem que se demande especialização, concentração de mercado ou racionalização de atividades que inviabilizem tal execução. Ademais, neste caso, a subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública.

7.8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.8.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelo órgão/entidade Contratante, devendo a CONTRATADA fornecer todas as informações solicitadas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da solicitação.

7.8.2. A comunicação entre a Contratante e a Contratada se dará por meio de e-mail, sem prejuízo de outros meios disponíveis.

7.8.3. A contratada deverá apresentar a Nota Fiscal ou fatura para atesto da Administração no seguinte endereço sede da Contratante.

7.8.4. A fiscalização e a gestão do contrato ficarão a cargo de servidores distintos designados pelo Contratante que deverão acompanhar, fiscalizar e verificar a conformidade dos serviços, conforme o Art. 67, §§1º e 2º da Lei nº 8666/1993.

7.9. Cabe ao Fiscal do Contrato:

7.9.1. Responsabilizar-se pela vigilância e garantia da regularidade e adequação do serviço;

7.9.2. Conhecer plenamente os termos contratuais sob sua fiscalização, principalmente suas cláusulas, assim como as condições constantes do edital e seus anexos, com vistas a identificar as obrigações in concreto tanto da contratante quanto da contratada;

7.9.3. Conhecer e reunir-se com o preposto da contratada com a finalidade de definir e estabelecer as estratégias da execução do objeto, bem como traçar metas de controle, fiscalização e acompanhamento do contrato;

7.9.4. Disponibilizar toda a infraestrutura necessária, assim como definido no contrato e dentro dos prazos estabelecidos;

7.9.5. Exigir da contratada o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, constantes das cláusulas e demais condições do edital e respectivos anexos, tais como planilhas, cronogramas etc;

7.9.6. Comunicar à Administração a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da forma de sua execução, em razão do fato superveniente ou de outro qualquer, que possa comprometer a aderência contratual e seu efetivo resultado;

7.9.7. Recusar serviço irregular, não aceitando produto diverso daquele que se encontra especificado no edital da licitação e respectivo contrato, assim como observar, para o correto recebimento, a hipótese de outro oferecido em proposta e com qualidade superior ao especificado e aceito pela Administração;

7.9.8. Comunicar por escrito qualquer falta cometida pela contratada;

7.9.9. Comunicar formalmente ao Gestor do contrato as irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a contratada.

7.10. Cabe ao Gestor do Contrato:

7.10.1. Consolidar as avaliações recebidas e encaminhar as consolidações e os relatórios à Contratada;

7.10.2. Apurar o percentual de desconto da fatura correspondente;

7.10.3. Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à contratada;

7.10.4. Emitir avaliação da qualidade do serviço;

7.10.5. Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais;

7.10.6. Analisar relatórios e documentos enviados pelo fiscal do contrato;

7.10.7. Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelo fiscal do contrato;

7.10.8. Providenciar o pagamento das faturas emitidas pela contratada, mediante a observância das exigências contratuais e legais;

7.10.9. Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, observando que o valor do contrato não seja ultrapassado;

7.10.10. Orientar o fiscal do contrato para a adequada observância das cláusulas contratuais.

8. DOS CRITÉRIOS E PRAZOS PARA PAGAMENTO

8.1. O empenhamento somente será efetuado, e consequentemente paga a despesa, na forma prevista neste instrumento convocatório, se a contratada estiver inscrita no CADASTRO DE FORNECEDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO – CADFOR.

8.2. O pagamento pela prestação do (s) serviço (s) deverá ser efetuado à Contratada, em até 30 (trinta) dias corridos, do mês subsequente à prestação dos serviços, com base no quantitativo efetivamente executado, mediante apresentação da Nota Fiscal / Fatura devidamente atestada pelo gestor do contrato.

8.3. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da CONTRATANTE, fica convencionado que a taxa de atualização financeira, devida pela Contratante entre o prazo referido no item anterior e o correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios
N = Número de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento
VP = Valor da parcela a ser paga
I = Índice de atualização financeira. Assim apurado: $I = \frac{(TX/100)}{365}$
TX = Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA

8.4. A atualização financeira prevista nesta condição será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

8.5. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada, cuja situação junto ao Cadastro de Fornecedores do Estado de Pernambuco esteja irregular e enquanto pendente de liquidação ou qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade.

8.6. A Contratada é responsável pelos pagamentos de quaisquer tributos, sejam eles sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou de qualquer outra natureza resultantes da execução do contrato.

8.7. A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

9. DAS SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, o PROPONENTE e o CONTRATADO que:

9.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

9.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

9.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para a dispensa;

9.1.5. Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

9.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da dispensa sem motivo justificado;

9.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a dispensa ou prestar declaração falsa durante a dispensa ou a execução do contrato;

9.1.9. Fraudar a dispensa ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.1.10.1 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores/prestadores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

9.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da dispensa;

9.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.1.13. O PROPONENTE e o CONTRATADO que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficarão sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

I. Advertência pela falta do subitem 9.1.1 desta contratação direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

II. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor/prestador, por qualquer das infrações dos subitens 9.1.1 a 9.1.12;

III. Impedimento de licitar e contratar com o Estado de Pernambuco e descredenciamento do CADFOR-PE, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 9.1.2 a 9.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 9.1.8 a 9.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave.

9.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.2.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

9.2.2. As peculiaridades do caso concreto;

9.2.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.2.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

9.2.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.4. A aplicação das sanções, em hipótese alguma, exime a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

9.5. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

9.6. Havendo indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção) como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente para apuração da conduta típica em questão.

9.7. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade - PAAP, que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/prestador, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 42.191, de 1º de outubro de 2015.

10. PERFIL DOS PROFISSIONAIS

Suporte Técnico Operacional – 1º Nível	
Formação Acadêmica:	**Formas de Comprovação:**
Formação em nível médio, devidamente reconhecidos pelo MEC.	Declaração de Conclusão de Curso, ou diploma.
Experiência Profissional:	**Formas de Comprovação:**
Mínimo de 1 (um) ano de experiência em empresa pública ou privada, na função Suporte Técnico Operacional.	Registro em carteira profissional, ou declaração de empresa com vínculo anterior, ou declaração de prestação de serviços a empresa atual, desde que seja em outros projetos.
Conhecimento Técnico Mínimo:	**Formas de Comprovação:**
Conhecimento em atendimento através de central de atendimento em 1º nível Conhecimento em Sistema Operacional Windows Conhecimento básico em manutenção de equipamentos de informática	Comprovação de participação de cursos, com no mínimo de 20h; ou declaração de prestação de serviço, descrevendo o conhecimento técnico requerido; ou certificação em instituto reconhecido no mercado; ou registro de participação em projetos, atuando como Suporte Técnico Operacional, reconhecido pelo cliente contratante do serviço.
Competências Comportamentais:	
Capacidade em ser analítico e resolutivo. Proatividade e comprometimento com as atividades. Habilidade para trabalhar em equipe. Ter interesse em aprender novas tecnologias.	

Suporte Técnico Operacional Remoto ou Presencial – 2º Nível	
Formação Acadêmica:	**Formas de Comprovação:**
Formação em nível médio, devidamente reconhecidos pelo MEC.	Declaração de Conclusão de Curso, ou diploma.
Experiência Profissional:	**Formas de Comprovação:**
Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em empresa pública ou privada, na função Suporte Técnico Operacional.	Registro em carteira profissional, ou declaração de empresa com vínculo anterior, ou declaração de prestação de serviços a empresa atual, desde que seja em outros projetos.

Conhecimento Técnico Mínimo:	Formas de Comprovação:
Conhecimento em manutenção de equipamentos de informática Conhecimento em cabeamento estruturado Conhecimento em instalação de software	Comprovação de participação de cursos, com no mínimo de 20h; ou declaração de prestação de serviço, descrevendo o conhecimento técnico requerido; ou certificação em instituto reconhecido no mercado; ou registro de participação em projetos, atuando como Suporte Técnico Operacional, reconhecido pelo cliente contratante do serviço.
Competências Comportamentais:	
Capacidade em ser analítico e resolutivo. Proatividade e comprometimento com as atividades. Habilidade para trabalhar em equipe. Ter interesse em aprender novas tecnologias.	

ANEXO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O catálogo de serviços foi criado a partir do histórico de demandas da última contratação. Assim para encontrar o quantitativo de UST foi analisado a quantidade de horas para a execução do serviço e a prioridade do serviço. Sendo assim, foram atribuídos os seguintes pesos, de acordo ao apresentado na tabela do subitem c - XI, do item 3.5.5:

Peso “1” para as demandas de Prioridade: Muito Baixa e Baixa;

Peso “1,5” para as demandas de Prioridade: Média e Alta;

Peso “2” para as demandas de Prioridade: Crítica;

Com o acréscimo da prioridade no cálculo da UST, tem-se a seguinte composição:

Categoria	Atividade	Tipo	Horas	UST - Peso 1	UST - Peso 1,5	UST - Peso 2
Triagem	Triagem de serviços não atendidas nesta contratação	Requisição	1	1	1	1
Gestão de Acesso e Conta de Rede cabeada	Criar, ativar conta de rede	Requisição	1	1	1,5	2
	Desativar conta de rede	Requisição	1	1	1,5	2
	Atualizar dados de conta de rede	Requisição	1	1	1,5	2
	Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso	Incidente	1	1	1,5	2
	Preparar cabeando de rede	Incidente	1	1	1,5	2
	Ativar pontos de rede	Incidente	1	1	1,5	2
	Outras solicitações	Incidente	4	4	6	8
Computador e notebook	Instalar, remanejar ou remover equipamentos	Requisição	2	2	3	4
	Configurar computador ou notebook	Requisição	2	2	3	4
	Instalar, atualizar, formatar sistema operacional	Requisição	2	2	3	4
	Instalar, atualizar ou remover software	Requisição	2	2	3	4
	Configurar software	Requisição	2	2	3	4
	Realizar manutenção preventiva e otimização	Requisição	2	2	3	4
	Relatar problema com computador ou notebook	Incidente	1	1	1,5	2
	Solicitar apoio para realizar backup de dados	Requisição	1	1	1,5	2
	Solicitar reparo ou substituição de equipamento	Incidente	1	1	1,5	2
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	2	2	3	4
	Troca de peças como teclado, mouse, estabilizador e etc.	Incidente	1	1	1,5	2
	Recondicionamento e manutenção de peças	Incidente	1	1	1,5	2
	Troca de peças	Requisição	4	4	6	8
Segurança de Redes e da	Instalar, configurar, atualizar Token e Certificado Digital	Requisição	2	2	3	4

Informação	Solicitar, renovar Token ou Certificado Digital	Requisição	1	1	1,5	2
	Relatar problema com Token ou Certificado Digital	Incidente	1	1	1,5	2
	Atualizar, configurar antivírus ou software de segurança	Requisição	1	1	1,5	2
	Remover vírus ou malware	Incidente	1	1	1,5	2
	Outras solicitações	Requisição	1	1	1,5	2
	Relatar incidente de segurança da informação	Incidente	1	1	1,5	2
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Instalar, configurar, movimentar, remover impressora	Requisição	2	2	3	4
	Configurar Impressora no computador do usuário	Requisição	2	2	3	4
	Relatar problema com impressora	Incidente	1	1	1,5	2
	Trocar suprimento de Impressora	Requisição	1	1	1,5	2
	Tirar dúvida sobre Impressão/Digitalização/Cópia	Requisição	1	1	1,5	2
	Solicitar equipamento	Requisição	1	1	1,5	2
	Instalar, movimentar, substituir, remover equipamentos e periféricos	Requisição	2	2	3	4
	Relatar problema com equipamentos e periféricos	Incidente	2	2	3	4
	Efetuar análise e emitir laudo sobre equipamento	Requisição	2	2	3	4
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Solicitar mudança de perfil de acesso à Internet	Requisição	1	1	1,5	2
	Relatar bloqueio indevido de site	Requisição	1	1	1,5	2
	Solicitar liberação de site	Requisição	1	1	1,5	2
	Relatar problema de acesso a rede ou Internet	Incidente	1	1	1,5	2
	Ativar, configurar, testar, remanejar, desabilitar ponto de rede	Requisição	1	1	1,5	2
	Outras solicitações	Requisição	1	1	1,5	2
Eventos, reuniões e conferências	Acompanhar e prestar apoio técnico para reuniões	Requisição	2	2	3	4
	Preparar sala para reuniões, cursos, treinamentos ou provas	Requisição	2	2	3	4
	Relatar problema com computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Incidente	1	1	1,5	2
	Apoiar a configuração de computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Requisição	1	1	1,5	2
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Instalar, configurar, atualizar, remover software	Requisição	1	1	1,5	2
	Solicitar homologação/aprovação de software	Requisição	1	1	1,5	2
	Restaurar funcionamento de Software/Aplicativos	Incidente	1	1	1,5	2
	Outras solicitações	Requisição	1	1	1,5	2
	Solicitar acesso a aplicativos e	Requisição	1	1	1,5	2

	serviços em nuvem					
	Solicitar acesso ao Drive PE	Requisição	1	1	1,5	2
	Relatar problema de acesso e autenticação	Incidente	1	1	1,5	2
	Desbloquear conta ou redefinir senha de acesso a aplicativos	Requisição	1	1	1,5	2
Correio Eletrônico	Relatar problema de e-mail	Incidente	1	1	1,5	2
	Relatar e-mail suspeito, malicioso ou SPAM	Incidente	1	1	1,5	2
	Efetuar bloqueio ou desbloqueio de remetente	Incidente	1	1	1,5	2
	Recuperar e-mail a partir do backup	Incidente	4	4	6	8
	Configurar Outlook	Requisição	2	2	3	4
	Compartilhar itens do Microsoft Outlook	Requisição	2	2	3	4
	Configurar e-mail no smartphone corporativo	Requisição	2	2	3	4
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio	Requisição	2	2	3	4
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio departamental	Requisição	2	2	3	4
	Criar, alterar, configurar, excluir lista de distribuição de e-mail	Requisição	2	2	3	4
	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	2	2	3	4
	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	2	2	3	4
	Atribuir permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	2	2	3	4
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	2	2	3	4
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	2	2	3	4
	Revogar permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	2	2	3	4
	Configurar PST ou Organizar Pastas do Outlook	Requisição	2	2	3	4
	Aumentar, diminuir quota de e-mail	Requisição	2	2	3	4
	Outras solicitações	Requisição	1	1	1,5	2
Pastas e arquivos de rede e SharePoint	Criar, excluir, alterar pasta compartilhada	Requisição	1	1	1,5	2
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso à pasta compartilhadas	Requisição	1	1	1,5	2
	Configurar digitalização para pasta	Requisição	1	1	1,5	2
	Mapear pasta compartilhada	Requisição	1	1	1,5	2
	Criar, restaurar atalho para pasta compartilhada	Requisição	1	1	1,5	2
	Corrigir erro de compartilhamento	Incidente	1	1	1,5	2
	Instanciar, configurar, excluir site ou serviço do SharePoint	Requisição	1	1	1,5	2
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso	Requisição	1	1	1,5	2
	Outras solicitações para SharePoint	Requisição	1	1	1,5	2

	Efetuar backup de pastas e arquivos	Requisição	1	1	1,5	2
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	1	1	1,5	2
Teletrabalho	Solicitar acesso remoto (VPN)	Requisição	1	1	1,5	2
	Solicitar acesso remoto para sistema corporativo interno	Requisição	1	1	1,5	2
	Relatar problema	Incidente	2	2	3	4
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Solicitar informação ou orientação	Requisição	2	2	3	4
	Fazer sugestão	Requisição	1	1	1,5	2
	Fazer elogio	Requisição	1	1	1,5	2
	Fazer crítica	Requisição	1	1	1,5	2
	Fale com o fiscal do contrato	Requisição	1	1	1,5	2
Auditoria e apurações especiais	Solicitar relatório de acessos	Requisição	1	1	1,5	2
	Solicitar histórico de e-mail	Requisição	1	1	1,5	2
Catálogo de Serviços Técnicos						
Torre de Data Center	Instalar, remover equipamento em rack	Requisição	2	2	3	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	1	1	1,5	2
	Acompanhar fornecedor	Requisição	1	1	1,5	2
	Organizar equipamentos, cabeamentos e demais elementos no Data Center e Sala Técnicas	Requisição	1	1	1,5	2
	Levantar informação em ambiente de Data Center	Requisição	1	1	1,5	2
	Tratar incidente em Data Center ou Sala técnica	Incidente	1	1	1,5	2
	Elaborar relatório técnico	Requisição	1	1	1,5	2
Torre de Redes	Tratar e acompanhar indisponibilidade de links contratados	Incidente	1	1	1,5	2
	Organizar o cabeamento físico no data center	Requisição	1	1	1,5	2
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DHCP	Requisição	1	1	1,5	2
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DNS interno ou externo	Requisição	1	1	1,5	2
	Criar, alterar, remover reserva de endereço IP no serviço de DHCP	Requisição	1	1	1,5	2
	Criar, alterar, remover registros no serviço de DNS	Requisição	1	1	1,5	2
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de NTP	Requisição	1	1	1,5	2
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de QoS	Requisição	1	1	1,5	2
	Elaborar relatório sobre a Rede LAN/WAN/Internet	Requisição	1	1	1,5	2
	Elaborar relatório e gráfico de consumo de rede	Requisição	1	1	1,5	2
	Levantar informação em ambiente de Rede	Requisição	1	1	1,5	2
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts	Requisição	1	1	1,5	2

	de automação					
	Corrigir scripts de automação	Incidente	1	1	1,5	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	1	1	1,5	2
	Acompanhar fornecedor	Requisição	1	1	1,5	2
	Outras configurações afetas a Torre de Redes	Requisição	1	1	1,5	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	1	1	1,5	2
	Elaborar relatório técnico	Requisição	1	1	1,5	2
	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de redes	Incidente	1	1	1,5	2
Torre de Segurança	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Active Directory	Requisição	1	1	1,5	2
	Criar, alterar, excluir, administrar usuários ou grupos no Active Directory	Requisição	1	1	1,5	2
	Tratar incidente no serviço no Active Directory	Incidente	1	1	1,5	2
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Correio Eletrônico	Requisição	1	1	1,5	2
	Criar, alterar, excluir, administrar caixa de e-mail individual ou departamental	Requisição	1	1	1,5	2
	Tratar incidente no serviço de Correio Eletrônico	Incidente	1	1	1,5	2
	Alterar permissões de destinatário ou remetente em caixa de e-mail	Requisição	1	1	1,5	2
	Atribuir, alterar, excluir permissões em e-mails institucionais	Requisição	1	1	1,5	2
	Criar, alterar, excluir, administrar listas de distribuição	Requisição	1	1	1,5	2
	Bloquear remetentes no servidor de Correio Eletrônico	Requisição	1	1	1,5	2
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de DNS	Requisição	1	1	1,5	2
	Criar, alterar, excluir, administrar registros DNS	Requisição	1	1	1,5	2
	Tratar incidente no serviço de DNS	Incidente	1	1	1,5	2
	Analisar motivo de mensagem que não foi enviada ou recebida	Incidente	1	1	1,5	2
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de File Server e DFS	Requisição	1	1	1,5	2
	Atribuir, alterar, excluir permissões em pastas corporativas	Requisição	1	1	1,5	2
	Criar, alterar, movimentar, copiar, excluir pastas corporativas	Requisição	1	1	1,5	2
	Corrigir problemas de acesso em pastas corporativas	Incidente	1	1	1,5	2
	Tratar incidente no serviço de File Server	Incidente	1	1	1,5	2

	Administrar, configurar, alterar serviço de Servidor de impressão	Requisição	1	1	1,5	2
	Adicionar, alterar, remover impressora no servidor de impressão	Requisição	1	1	1,5	2
	Tratar incidente em servidor de impressão	Incidente	1	1	1,5	2
	Elaborar relatório técnico	Requisição	1	1	1,5	2

ANEXO II - MODELO PROPOSTA DE PREÇO
(Em papel timbrado do licitante)

Item	Código E-Fisco	Descrição	Unid.	Quantidade Mensal (A)	Preço Unitário Mensal (B)	Preço Unitário Anual (C) = (B) x 12	Valor Total (12 meses) (D) = (A) x (C)
1	438103-3	SERVICO DE IMPLANTACAO - IMPLANTACAO E OPERACAO DE CENTRAL DE SERVICOS UNICA DE TECNOLOGIA DE INFORMACAO, SUPORTE TECNICO OPERACIONAL (1º NIVEL), SUPORTE TECNICO OPERACIONAL REMOTO OU PRESENCIAL (2º NIVEL), ASSISTENCIA TECNICA EM EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA E APOIO NA IMPLANTACAO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE SERVICOS DE TI JUNTO A CENTRAL DE SERVICOS UNICA EM CONFORMIDADE COM AS MELHORES PRATICAS RECOMENDADAS PELA BIBLIOTECA ITIL	UST	980	R$	R$	R$
VALOR TOTAL				**R$**			

A validade da proposta será de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias, contados a partir da data da sua apresentação, independente de declaração do licitante.

Declaro que estão incluídos nos preços todos os custos da mão de obra, instalação, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, uniformes, tributos, taxas, contribuições, insumos, equipamentos e quaisquer outros encargos que incidam sobre a prestação do fornecimento a ser executado.

_____, _____ de _____ de ____.

Razão social da empresa proponente:
CNPJ:
Endereço:
Telefone:
E-mail:

_____
Assinatura do representante legal
Nome:
Cargo:
CPF: n.º
Telefone:
E-mail:

ANEXO III
MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA
(Em papel timbrado do licitante)

Declaramos para fins de cumprimento do disposto na Dispensa de Licitação nº ____, Processo nº. ____, que a empresa _____, inscrita no CNPJ _____ por meio do seu representante _____ portador do RG nº_____ inscrito no CPF MF nº _____ compareceu as instalações, no dia _____/_____/_____ tomando conhecimento das condições técnicas e esclarecendo todas as dúvidas sobre a execução dos serviços objeto desta licitação.

Declara-se, ainda, que foi dado livre acesso a toda a documentação técnica do Termo de Referência objeto desta Dispensa de Licitação, tendo a empresa tomado conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação, sendo detentora de todas as informações relativas à sua execução.

_____
Superintendência de Tecnologia da Informação – SUTIN/SAD

ANEXO IV – DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISITA
(Em papel timbrado do licitante)

Recife, _____ de _____ de 2023.

Nome do Representante Legal da Empresa:	
Razão Social da Empresa:	
CNPJ nº	
Endereço Comercial:	
Fone de Contato:	
E-mail:	

Declara que renuncia à Visita Técnica aos locais e as instalações para a prestação dos serviços constantes do objeto da Dispensa de Licitação nº _____, e o quadro técnico da empresa tomou conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletaram informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial, responsabilizando-se por manter as garantias que vincularem nossa proposta ao presente processo licitatório, em nome da empresa que represento.

Assinatura do Representante Legal ou Procurador da Empresa:			
Nº Registro de Identidade:		Órgão e UF Expedidor:	