



EDITAL DE LICITAÇÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 075/2023

PROCESSO nº 2023/0005569

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E ATENDIMENTO SERVICE DESK (CENTRAL DE SERVIÇOS) (SERVIÇOS CONTÍNUOS)

ÍNDICE

PREÂMBULO

- 1. DAS NORMAS DE REGÊNCIA DA LICITAÇÃO**
- 2. DO OBJETO**
- 3. DO VALOR REFERENCIAL PARA A CONTRATAÇÃO**
- 4. DOS ESCLARECIMENTOS E DAS IMPUGNAÇÕES AO ATO CONVOCATÓRIO**
- 5. DA PARTICIPAÇÃO**
- 6. DAS PROPOSTAS**
- 7. DA HABILITAÇÃO**
 - 7.1. EXIGÊNCIAS LEGAIS**
 - 7.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA**
 - 7.1.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**
 - 7.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**
 - 7.1.4. DECLARAÇÕES E OUTRAS COMPROVAÇÕES**
 - 7.1.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**
 - 7.2. DISPOSIÇÕES GERAIS**
- 8. DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO**
- 9. DO RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**
- 10. DA DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO**
- 11. DA GARANTIA CONTRATUAL**
- 12. DA CONTRATAÇÃO**
- 13. DOS PRAZOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 14. DAS CONDIÇÕES E DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 15. DO RECEBIMENTO E DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS PRESTADOS**
- 16. DOS PAGAMENTOS E DO REAJUSTE DE PREÇOS**
- 17. DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO**
- 18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 075/2023

PROCESSO nº 2023/0005569

OFERTA DE COMPRA: 420030000012023OC00183

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.bec.sp.gov.br

DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA: 26/12/2023

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 12/01/2024- ÀS 10 HORAS.

PREÂMBULO

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**, através da **Coordenadoria Geral de Administração - CGA**, nos termos da competência prevista no artigo 60, da Lei Complementar Estadual nº 988, de 09 de janeiro de 2006, e no artigo 7º, inciso I, do Ato Normativo DPG nº 100, de 23 de outubro de 2014, neste ato representada pelo **Diretor Técnico do Departamento de Licitações da CGA**, Jorge Henrique Menneh, torna público que se acha aberta nesta unidade licitação na modalidade **PREGÃO**, cujo processamento ocorrerá por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo (“Sistema BEC/SP”), com utilização de recursos de tecnologia da informação, denominada **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, tendo como critério de julgamento o **MENOR PREÇO GLOBAL** e regime de execução de empreitada por preço **UNITÁRIO**.

As propostas deverão obedecer às especificações do instrumento convocatório e seus anexos e serão encaminhadas por meio eletrônico, após o registro dos interessados em participar do certame e o credenciamento de seus representantes no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo (“CAUFESP”).

A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br, no dia e hora mencionados no cabeçalho do Edital e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no Sistema BEC/SP pela autoridade competente.

1. DAS NORMAS DE REGÊNCIA DA LICITAÇÃO

1.1. O certame será regido pelas disposições normativas abaixo indicadas, inclusive com relação às sanções nelas previstas, sem prejuízo das demais normas regulamentares aplicáveis à espécie:

- a) Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- b) Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, com as alterações posteriores, inclusive da Lei Complementar Federal nº 147, de 07 de agosto de 2014 (doravante simplesmente designada como “Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte”);
- c) Decreto Estadual nº 49.722, de 24 de junho de 2005, que regulamenta a utilização do pregão eletrônico;
- d) Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023, que disciplina os procedimentos voltados ao processo administrativo sancionatório no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e dá outras providências;
- e) Ato Normativo DPG nº 100, de 23 de outubro de 2014, que disciplina os procedimentos voltados à aquisição de bens e à contratação de obras ou serviços, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, alterado pelo Ato Normativo DPG nº 223, de 27 de setembro de 2022;
- f) Ato Normativo DPG nº 239, de 17 de abril de 2023, que dispõe sobre o marco temporal para realização de procedimentos licitatórios ou contratações diretas, fundamentados nas Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo;
- g) Ato Normativo DPG nº 194, de 31 de maio de 2021, que dispõe sobre a instituição do Sistema Eletrônico de Informações – SEI - no âmbito da Defensoria Pública do Estado, alterado pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 9 de setembro de 2022.

1.2. Aplicar-se-á subsidiariamente, no que couberem, as seguintes disposições:

- a) Decreto Estadual nº 47.297, de 06 de novembro de 2002, que regulamenta a modalidade pregão;
- b) Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com as posteriores alterações;
- c) Lei Estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, com as posteriores alterações.

2. DO OBJETO

2.1. A presente licitação tem por objeto a prestação de serviços de suporte e atendimento Service Desk (Central de Serviços), bem como fornecimento de ferramentas de gestão dos serviços, orquestração e visibilidade de infraestrutura e recursos especializados de apoio na melhoria contínua dos processos, curadoria e qualidade dos procedimentos e canais de atendimento, observando os conceitos de governança da informação e as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY), conforme especificações constantes do Termo de Referência (**Anexo I do Edital**).

3. DO VALOR REFERENCIAL PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. O valor total máximo de referência para a utilização como critério de aceitabilidade dos preços, para o período mínimo de 30 (trinta) meses de contratação, é de R\$ 17.486.009,40 (dezesete milhões, quatrocentos e oitenta e seis mil e nove reais e quarenta centavos),

discriminados da seguinte forma:

- 3.1.1.** Para o serviço de implantação com pagamento único: R\$ 192.740,05 (cento e noventa e dois mil, setecentos e quarenta reais e cinco centavos);
- 3.1.2** Para o serviço de Atendimento de Suporte Remoto – R\$ 70.154,05 (setenta mil, cento e cinquenta e quatro reais e cinco centavos) correspondente ao valor unitário, totalizando R\$ 2.104.621,50 (dois milhões, cento e quatro mil, seiscentos e vinte e um reais e cinquenta centavos) para 30 (trinta) meses;
- 3.1.3.** Para o serviço de Atendimento e Suporte Presencial – R\$ 248.414,58 (duzentos e quarenta e oito mil, quatrocentos e quatorze reais e cinquenta e oito centavos) correspondente ao valor unitário, totalizando R\$ 7.452.437,40 (sete milhões, quatrocentos e cinquenta e dois mil, quatrocentos e trinta e sete reais e quarenta centavos) para 30 (trinta) meses;
- 3.1.4.** Orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC– R\$ 71.804,24 (setenta e um mil, oitocentos e quatro reais e vinte quatro centavos) correspondente ao valor unitário, totalizando R\$ 2.154.127,20 (dois milhões, cento e cinquenta e quatro mil, cento e vinte sete reais e vinte centavos) para 30 (trinta) meses;
- 3.1.5.** Apoio estratégico à Governança– R\$ 72.844,96 (setenta e dois mil, oitocentos e quarenta e quatro reais e noventa e seis centavos) correspondente ao valor unitário, totalizando R\$ 2.185.348,80 (dois milhões, cento e oitenta e cinco mil, trezentos e quarenta e oito reais e oitenta centavos) para 30 (trinta) meses;
- 3.1.6** Apoio para produção de conteúdos digitais – pagamento sob demanda: R\$ 254,63 (duzentos e cinquenta e quatro reais e sessenta e três centavos) correspondente ao valor hora/mês, e R\$ 2.566.670,40 (dois milhões, quinhentos e sessenta e seis mil, seiscentos e setenta reais e quarenta centavos) correspondente ao valor total;
- 3.1.7.** Atendimento e Suporte para Atividades Externas sob demanda – pagamento sob demanda: R\$ 431,09 (quatrocentos e trinta e um reais e nove centavos) correspondente ao valor unitário/hora, e R\$ 517.308,00 (quinhentos e dezessete mil, trezentos e oito reais) correspondente ao valor total;
- 3.1.8.** Apoio a projetos especiais– pagamento sob demanda: R\$ 260,63 (duzentos e sessenta reais e sessenta e três centavos) correspondente ao valor unitário/hora, e R\$ 312.756,00 (trezentos e doze mil, setecentos e cinquenta e seis reais) correspondente ao valor total;
- 3.2.** A despesa onerará os recursos orçamentários e financeiros no Programa de Trabalho 03.126.4200.5799.0000, Elemento 33.90.40-12 e Fonte de Recursos 1.760.20002 da Unidade Gestora 420030.

4. DOS ESCLARECIMENTOS E DAS IMPUGNAÇÕES AO ATO CONVOCATÓRIO

- 4.1.** Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão Eletrônico até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública.
- 4.2.** Os pedidos de esclarecimentos serão formulados em campo próprio do Sistema BEC/SP, encontrados na opção EDITAL e serão respondidos pelo Pregoeiro que decidirá no prazo de até 01 (um) dia útil, anterior à data fixada para abertura da sessão pública.
- 4.3.** As impugnações também serão formuladas em campo próprio do Sistema BEC/SP, encontrados na opção EDITAL, e serão decididas pela Coordenadora Geral de Administração, após manifestação do Pregoeiro, e respondidas pelo subscritor do Edital no prazo de até 01 (um) dia útil, anterior à data fixada para abertura da sessão pública.
- 4.4.** Quando o acolhimento da impugnação implicar alteração do Edital de modo a afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame.
- 4.5.** A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do Pregão.
- 4.6.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos, bem como às impugnações eventualmente feitas, constarão no campo próprio no Sistema BEC/SP.

5. DA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar do certame todos os interessados em contratar com a Administração Pública Estadual, observados os seguintes requisitos:

- a)** estar registrado no CAUFESP, em atividade econômica compatível ao seu objeto;
- b)** ter ramo de atividade pertinente ao objeto do certame;
- c)** ser detentor de senha para participar de procedimentos eletrônicos;
- d)** ter credenciado o seu representante, na forma estabelecida no regulamento que disciplina a inscrição no referido Cadastro.

5.1.1. O registro no CAUFESP, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da licitante no sistema de pregão eletrônico e a senha de acesso deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública e autorizarão a participação em qualquer pregão eletrônico realizado por intermédio do Sistema BEC/SP.

5.1.2. As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos, para o registro no CAUFESP, para o credenciamento de representantes e para a obtenção de senha de acesso, estão disponíveis no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br.

- 5.1.3.** As interessadas que forem ME ou EPP e não se cadastrarem corretamente no CAUFESP, não aparecendo tal condição no sistema, não gozarão dos benefícios previstos no Estatuto Nacional da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, podendo apenas concorrer com as demais empresas, em igualdade de condições.
- 5.2.** A participação no certame está condicionada, ainda, a que o interessado, ao acessar inicialmente o ambiente eletrônico de contratações do Sistema BEC/SP, declare, mediante assinalação nos campos próprios, que inexistente qualquer fato impeditivo de sua participação no certame ou de sua contratação, que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP, relativos à dispensa de licitação, convite e pregão eletrônico.
- 5.3.** A licitante responde integralmente por todos os atos praticados no pregão eletrônico, por seus representantes devidamente credenciados, assim como pela utilização da senha de acesso ao sistema, ainda que indevidamente, inclusive por pessoa não credenciada como sua representante.
- 5.4.** Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante, em cada pregão eletrônico.
- 5.5.** O envio da proposta vinculará a licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame.
- 5.6.** Para o exercício do direito de preferência de que trata o subitem 8.7, bem como para a fruição do benefício da habilitação com irregularidade fiscal e trabalhista, previsto na alínea "f", do subitem 8.10, do Edital, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP.
- 5.7.** Não poderão participar desta licitação pessoas físicas ou jurídicas:
- 5.7.1.** que estejam com o direito de licitar e contratar temporariamente suspenso, ou que tenham sido impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, direta e indireta, com base no artigo 87, inciso III, da Lei Federal nº 8.666/93 e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002 (Súmula TCE nº 51);
 - 5.7.2.** que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública federal, estadual ou municipal, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/93;
 - 5.7.3.** que possuam vínculos de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com a autoridade competente, o Pregoeiro, o subscritor do edital ou algum dos membros da respectiva equipe de apoio, nos termos do artigo 9º, da Lei Federal nº 8.666/93;
 - 5.7.4.** que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativamente ou judicialmente;
 - 5.7.5.** que estejam reunidas em consórcio ou sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
 - 5.7.6.** que tenham sido proibidas pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela Administração Pública federal, estadual, municipal, direta e indireta, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, da Lei Federal nº 12.529, de 30 de novembro de 2011;
 - 5.7.7.** que estejam impedidas ou proibidas de contratar com a Administração Pública em virtude de sanção de interdição temporária de direitos ou restritiva de direito, decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos dos artigos 10 e 72, § 8º, inciso V, da Lei Federal nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998;
 - 5.7.8.** que tenham sido proibidas de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429, de 02 de junho de 1992, com redação dada pela Lei Federal nº 14.320, de 25 de outubro de 2021;
 - 5.7.9.** que tenham sido declaradas inidôneas para contratar com a Administração Pública pelo Plenário do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 108, da Lei Complementar Estadual nº 709, de 14 de janeiro de 1993;
 - 5.7.10.** que tenham sido suspensas temporariamente, impedidas ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do artigo 74, incisos IV e V, do Decreto Estadual nº 58.052, de 16 de maio de 2012;
 - 5.7.11.** empresas que tiveram sua falência decretada.

6. DAS PROPOSTAS

6.1. As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço www.bec.sp.gov.br, na opção PREGÃO-ENTREGAR PROPOSTA, desde a divulgação na íntegra do Edital no referido endereço eletrônico, até o dia e horário previstos no preâmbulo, devendo a licitante, para formulá-las, assinalar a declaração de que cumpre integralmente os requisitos de habilitação constantes do Edital.

6.2. A proposta deverá ser ofertada em formulário eletrônico próprio e conter:

- a)** preço unitário e total para a prestação dos serviços, em moeda corrente nacional, em algarismos e por extenso, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;
- b)** nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos que causem impacto no custo operacional, como por exemplo: embalagens, transportes, tributos de qualquer natureza e todas as despesas, diretas ou indiretas, relacionadas com a prestação dos serviços objeto da presente licitação, de forma a constituir na única e total contraprestação a ser paga pela DPESP;

c) prazo de validade de no mínimo 90 (noventa) dias a contar da apresentação;

6.3. Não será admitida cotação em quantidade inferior à prevista no Edital.

6.4. As propostas não poderão impor condições e deverão limitar-se ao objeto da licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital e seus anexos.

6.5. A licitante deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade, tais como aumentos de custo de mão de obra decorrentes de negociação coletiva ou de dissídio coletivo de trabalho.

6.6. A data de apresentação da proposta atualizada da licitante vencedora será considerada a data de referência de preços, para aplicação de eventuais reajustes.

6.7. Na ausência de indicação expressa ou indicação com prazo menor do que a prevista no **Anexo II do Edital**, o prazo de validade da proposta será considerado como 90 (noventa) dias contados a partir da data de sua apresentação.

6.8. A proponente deverá apresentar "Atestado de Visita Técnica" fornecido pelo Servidor Responsável, conforme modelo constante no **Anexo X do Edital**, caso tenha realizado a visita, nos seguintes termos:

a) A visita técnica tem como objetivo verificar as condições locais, avaliar a quantidade e a natureza dos trabalhos, materiais e equipamentos necessários à realização do objeto da contratação, permitindo às interessadas colher as informações e subsídios que julgarem necessárias para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que a própria interessada julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.

b) Poderão ser feitas tantas visitas técnicas quantas cada interessada considerar necessário. Cada visita deverá ser agendada, com antecedência mínima de 02 (dois) dias, por e-mail ppaula@defensoria.sp.def.br e poderá ser realizada até o dia imediatamente anterior à sessão pública, no período das 09:00 às 18:00 horas.

c) Competirá a cada interessada, quando da visita técnica, fazer-se acompanhar dos técnicos e especialistas que entender suficientes para colher as informações necessárias à elaboração da sua proposta.

d) As prospecções, investigações técnicas, ou quaisquer outros procedimentos que impliquem interferências no local em que será executado o objeto da contratação deverão ser previamente informadas e autorizadas pela Administração.

e) A visita não é obrigatória, mas a proponente não poderá pleitear, em hipótese alguma, modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o local em que será executado o objeto da contratação.

7. DA HABILITAÇÃO

7.1. O julgamento da habilitação se processará na forma prevista no subitem 8.10, do Edital, mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, os quais dizem respeito a:

7.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) registro empresarial perante a Junta Comercial, no caso de empresário individual ou Sociedade Limitada Unipessoal - SLU;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, no caso de sociedades empresárias ou cooperativas, devendo o estatuto, no caso das cooperativas, estar adequado à Lei Federal nº 12.690, 19 de julho de 2012;
- c) documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, no caso de sociedades empresárias ou cooperativas;
- d) ato constitutivo devidamente registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas no caso de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) decreto de autorização no caso de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f) ata de nomeação ou do instrumento de procuração que outorgue poderes à pessoa que representará a empresa na contratação;
- g) documento oficial de identificação do representante da licitante, válido em todo território nacional, que contenha foto;
- h) registro da sociedade cooperativa perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras, nos termos do artigo 107, da Lei Federal nº 5.764, de 14 de julho de 1971, no caso de cooperativas;

7.1.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, relativo ao domicílio ou à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) provas de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal relativas ao domicílio ou à sede da licitante, mediante a apresentação de:
 - c.1) Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
 - c.2) Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado;

c.3) Certidão Negativa ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Tributos Municipais, que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN).

d) prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), por meio da apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);

e) Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

7.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual. No caso de sociedade simples, deverá ser apresentada certidão negativa de distribuição de processos civis, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

a.1) Se a licitante estiver em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

a.2) Se a licitante for cooperativa, a certidão mencionada na alínea "a" acima, deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil.

7.1.4. DECLARAÇÕES E OUTRAS COMPROVAÇÕES

7.1.4.1. Deverão ser apresentadas as seguintes declarações, subscritas pelo representante legal da licitante, elaboradas em papel timbrado:

a) Declaração conjunta (**Anexo IV do Edital**) de que:

- se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho, conforme modelo anexo ao Decreto Estadual nº 42.911, de 06 de março de 1998;
- atende às normas relativas à saúde e segurança do trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;
- atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019, de 03 de janeiro de 1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467 de 13 de julho de 2017;
- inexistente impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração;
- está ciente das implicações da existência de registro no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo ("CADIN ESTADUAL");

b) Declaração de que sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, ao Decreto Estadual nº 67.301/2022 e do Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023 (**Anexo V do Edital**);

c) Declaração de que se enquadra como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), se o caso (**Anexo VI do Edital**);

d) Declaração de que atende às disposições da Lei Federal nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, no caso de cooperativas (**Anexo VIII do Edital**);

e) Declaração de que o estatuto se adequa à Lei Federal nº 12.690, de 19 de julho de 2012, e que auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do artigo 3º, do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, no caso de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007 (**Anexo IX do Edital**);

f) Declaração comprometendo-se a apresentar, por ocasião da celebração do contrato, a qualificação técnica dos profissionais, conforme itens 12.4.1, 12.4.2, 12.4.3 e 12.4.5 do Termo de Referência (**Anexo I do Edital**);

g) Declaração comprometendo-se a apresentar, por ocasião da celebração do contrato, as certificações dispostas nos itens 12.4.6 e 12.4.7 do Termo de Referência (**Anexo I do Edital**).

7.1.4.2. Sem prejuízo das declarações exigidas nas alíneas "c" e "e" do item 7.1.4.1 e admitida a indicação, pela licitante, de outros meios e documentos aceitos pelo ordenamento jurídico vigente, a condição de microempresa, de empresa de pequeno porte ou de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, será comprovada da seguinte forma:

a) se sociedade empresária, pela apresentação de certidão expedida pela Junta Comercial competente;

b) se sociedade simples, pela apresentação da "Certidão de Breve Relato de Registro de Enquadramento de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte", expedida pelo Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas;

c) se sociedade cooperativa, pela Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente que comprove Receita Bruta até o limite definido no inciso II, do *caput*, do artigo 3º, do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

7.1.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.1.5.1. Para comprovação da qualificação técnica a (s) licitante(s) deverá(ão) apresentar Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços nas características e prazos relacionados neste Termo de Referência, por meio da apresentação de:

a) Atestado(s) ou Certidão(ões) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome da licitante, o(s) qual(ais) indique(m) sua qualificação para prestação de serviços objeto desse termo, tendo como modelo a biblioteca ITIL (versão 3 ou superior) em ambiente com pelo menos 2000 usuários;

l) A comprovação a que se refere a alínea acima poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos atestados ou certidões quanto dispuser a licitante;

b) Atestado(s) ou Certidão(ões) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome da licitante, o(s) qual(ais) indique(m) sua qualificação para prestação de serviços de operação e monitoramento remoto de ambiente de TI.

c) Atestado(s) ou Certidão(ões) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome da licitante, o(s) qual(ais) indique(m) sua qualificação para prestação de serviços de implantação, configuração, gerenciamento e utilização de ferramenta de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), devendo ser obrigatoriamente a mesma a ser implantada na CONTRATANTE, que atenda a certificação "PinkVERIFY" V3 ou superior nos processos Gerenciamento de Ativo de TI (AM), Gerenciamento de Incidente (IM); Gerenciamento do Catálogo de Serviços (SCM); Gerenciamento de Problema (PM).

d) Atestado(s) ou Certidão(ões) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome da licitante, o(s) qual(ais) indique(m) sua qualificação para prestação de serviços em projeto, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato (SPOC), contemplando atendimentos multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo, utilizando metodologia de implantação e operação de Central de Serviços tendo implantado no mínimo 4 (quatro) processos de gestão de serviços de TI - ITIL (Information Technology Infrastructure Library), os quais deverão ser explicitados, em conformidade com a norma ISO/IEC 20000, fornecendo, instalando e utilizando instalações físicas e mobiliários e central telefônica utilizando recursos de URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) sistema eletrônico de gravação digital e solução de gestão de atendimento integrado a solução de telefonia, contemplando o atendimento à incidentes e serviço de suporte com acesso remoto;

7.1.5.2. Antes da habilitação da Licitante vencedor, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a autenticidade e veracidade do (s) Atestado (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

7.1.5.3. O (s) atestado (s) deverá(ão) explicitar a organização emissora do atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, número dos contatos para realização de diligência e especificação dos serviços executados ou em execução.

7.2.DISPOSIÇÕES GERAIS

7.2.1. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas até 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

7.2.2. O Pregoeiro, a seu critério, poderá diligenciar para esclarecer dúvidas ou confirmar o teor das declarações solicitadas no item 7.1.4 do Edital e das comprovações de qualificação econômico-financeira e de qualificação técnica (caso exigidas nos itens 7.1.3 e 7.1.5), aplicando-se, em caso de falsidade, as sanções penais e administrativas pertinentes.

7.2.3. Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos no item 7.1.2 deverão ser apresentados tanto pela matriz quanto pelo estabelecimento que executará o objeto do contrato.

7.2.4. A licitante que se considerar isenta ou imune de tributos relacionados ao objeto da licitação, cuja regularidade fiscal e trabalhista seja exigida no Edital, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração emitida pela correspondente Fazenda do domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8. DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO

8.1. No dia e horário previstos no Edital, o Pregoeiro dará início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a abertura automática das propostas e a sua divulgação, pelo Sistema BEC/SP, na forma de grade ordenatória, em ordem crescente de preços.

8.2. A análise das propostas pelo Pregoeiro visará o atendimento das condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

8.2.1. Serão desclassificadas as propostas:

- a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados no Edital;
- b) que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes;
- c) que não atendam ao especificado no item 6.2 do Edital;
- d) apresentadas por licitante impedida de participar, nos termos do item 5.7 do Edital;
- e) que apresentem preços unitários ou total simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos ou salários de mercado;
- f) formuladas por licitantes participantes de cartel, conluio ou qualquer acordo colusivo voltado a fraudar ou frustrar o caráter competitivo do certame licitatório;

8.2.2. A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro.

8.2.3. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

8.2.4. O eventual desempate de propostas do mesmo valor será promovido pelo Sistema BEC/SP, com observância dos critérios legais estabelecidos para tanto.

8.3. O critério de julgamento será o de menor preço global.

8.4. Nova grade ordenatória será divulgada pelo Sistema BEC/SP, contendo a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.

8.5. Será iniciada a etapa de lances, com a participação de todas as licitantes detentoras de propostas classificadas.

8.5.1. A formulação de lances será efetuada, exclusivamente, por meio do Sistema BEC/SP.

8.5.2. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, ou ao do último valor apresentado pela própria licitante ofertante, observada, em ambos os casos, a redução mínima entre eles de R\$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais), aplicável, inclusive, em relação ao primeiro formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

8.5.2.1. A aplicação do valor de redução mínima entre os lances incidirá sobre o valor global, conforme critério de julgamento previsto no item 8.3, do Edital.

8.5.3. A etapa de lances terá a duração inicial de 15 (quinze) minutos.

8.5.3.1. A duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema por mais 3 (três) minutos, visando a continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 3 (três) minutos do período de que trata o subitem 8.5.3 ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.

8.5.3.2. Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no subitem 8.5.3.1, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente, quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no Sistema BEC/SP, do último lance que ensejar prorrogação.

8.5.4. No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo Sistema BEC/SP:

- a) dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no Sistema BEC/SP e respectivos valores;
- b) do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.

8.5.5. A etapa de lances será considerada encerrada, findos os períodos de duração indicados no subitem 8.5.3.

8.6. Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores, considerando o último preço admitido de cada licitante.

8.7. Com base na classificação a que alude o subitem 8.6, será assegurada às licitantes microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, preferência na contratação, observadas as seguintes regras:

8.7.1. A microempresa, a empresa de pequeno porte ou a cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, detentora da proposta de menor valor, dentre aquelas cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) ao valor da proposta melhor classificada, será convocada pelo Pregoeiro, para que apresente preço inferior ao da melhor classificada, no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.

8.7.1.1. A convocação recairá sobre a licitante vencedora de sorteio, no caso de haver empate na condição prevista no subitem 8.7.1.

8.7.2. Não havendo a apresentação de novo preço, inferior ao preço da proposta melhor classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, cujos valores das propostas se enquadrem nas condições indicadas no subitem 8.7.1.

8.7.3. Caso a detentora da melhor oferta, de acordo com a classificação de que trata o subitem 8.6 seja microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

8.8. O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor, obtida com base nas disposições dos subitens 8.7.1 e 8.7.2, ou, na falta desta, com base na classificação de que trata o subitem 8.6, mediante troca de mensagens abertas no sistema, com vistas à redução do preço.

8.9. Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo, motivadamente, a respeito.

8.9.1. A aceitabilidade dos preços deverá ser aferida a partir dos preços praticados no mercado, vigentes na data da apresentação das propostas e apurados pela Administração por ocasião da formação de seu valor referencial.

8.9.1.1. Não serão aceitas as propostas que tenham sido apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional e que, não obstante, tenham considerado os benefícios desse regime tributário diferenciado.

8.9.2. Na mesma sessão pública, o Pregoeiro solicitará da licitante detentora da melhor oferta o envio, no campo próprio do sistema, da planilha de proposta detalhada, elaborada de acordo com o modelo do **Anexo II do Edital**, contendo os preços unitários e o novo valor total para a contratação a partir do valor total final obtido no certame.

8.9.2.1. O Pregoeiro poderá a qualquer momento solicitar às licitantes a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessários.

8.9.2.2. A critério do Pregoeiro, a sessão pública poderá ser suspensa por até 02 (dois) dias úteis para a apresentação da planilha de proposta em conformidade com o modelo do **Anexo II do Edital**.

8.9.3. Se a licitante detentora da melhor oferta deixar de cumprir a obrigação estabelecida no item 8.9.2, sua proposta não será aceita pelo Pregoeiro, que fará a negociação com a próxima licitante da grade ordenatória com a classificação final de que trata o item 8.6.

8.10. Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o Pregoeiro ao julgamento da habilitação, observando as seguintes diretrizes:

a) Verificação dos dados e informações do autor da oferta aceita, existentes do CAUFESP e extraídos dos documentos indicados no item 7, do Edital.

b) Caso os dados e informações existentes no CAUFESP não atendam aos requisitos estabelecidos no item 7, do Edital, o/a Pregoeiro verificará a possibilidade de suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas, mediante consultas efetuadas por outros meios eletrônicos hábeis de informações.

b.1) Essa verificação será certificada pelo Pregoeiro na ata da sessão pública, devendo ser anexados aos autos, os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada.

c) A licitante poderá, ainda, suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas, relativas ao cumprimento dos requisitos e condições de habilitação estabelecidos no Edital, mediante a apresentação de novos documentos ou a substituição de documentos anteriormente ofertados, desde que os envie no curso da própria sessão pública do pregão e até a decisão sobre a habilitação, preferencialmente pelo protocolo digital através do endereço eletrônico documentosdli@defensoria.sp.def.br;

c.1) Sem prejuízo do disposto nas alíneas anteriores, serão apresentadas, **obrigatoriamente**, por correio eletrônico, as declarações aludidas no subitem 7.1.4 do Edital, e as comprovações de qualificação técnica.

d) A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações, no momento da verificação a que se refere a alínea "b", ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se refere a alínea "c", ambas deste subitem 8.10. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades e/ou não sendo supridas ou saneadas as eventuais omissões ou falhas, na forma prevista nas alíneas "b" e "c", a licitante será inabilitada, mediante decisão motivada.

e) Os originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas, dos documentos enviados na forma constante da alínea "c" (exceto aqueles documentos eletrônicos cuja autenticidade já tenha sido aferida nos respectivos sítios dos órgãos emissores tais como FGTS, CNDT, entre outros), deverão ser apresentados por meio de Protocolo Digital ou Correspondência:

· **PROTOCOLO DIGITAL:** encaminhamento ao endereço eletrônico documentosdli@defensoria.sp.def.br com número do Pregão Eletrônico e do Processo SEI.

· **CORRESPONDÊNCIA:** Correio com AR, Sedex ou Remessa Expressa, endereçado ao Departamento de Licitações da CGA, com o número do Pregão Eletrônico e do Processo SEI, localizado na Rua Líbero Badaró, nº 616, 5º andar, Centro, São Paulo/SP – CEP 01008-000.

Prazo para envio: até 2 (dois) dias úteis após o encerramento da sessão pública, prorrogáveis por igual período a contar da data de comunicação do Pregoeiro, sob pena de invalidade do respectivo ato de habilitação e a aplicação das penalidades cabíveis;

e.1) os documentos eletrônicos produzidos e assinados digitalmente, com a utilização de processo de certificação disponibilizada pelo ICP-Brasil (como as declarações aludidas no subitem 7.1.4), nos termos da legislação vigente, serão recebidos como documentos originais;

e.2) a apresentação de documentos pessoais digitais (como e-CNH, e-RG, e-CPF), desde que apresentados juntamente com o QR-code, bem como as certidões e documentos eletrônicos cuja autenticidade já tenha sido aferida nos respectivos sítios dos órgãos emissores (tais como FGTS, CNDT, entre outros), serão recebidos como documentos originais.

f) Para habilitação de microempresas, de empresas de pequeno porte ou de cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, não será exigida comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mas será obrigatória a apresentação dos documentos indicados no subitem 7.1.2, do Edital, ainda que os mesmos veiculem restrições impeditivas à referida comprovação.

g) Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

h) Por meio de aviso lançado no Sistema BEC/SP, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio Sistema BEC/SP para tanto. Deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por meio eletrônico.

8.11. A licitante habilitada nas condições da alínea “f”, do subitem 8.10, deverá comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

8.12. A comprovação de que trata o subitem 8.11, deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

8.13. Ocorrendo a habilitação na forma indicada na alínea “f”, do subitem 8.10, a sessão pública será suspensa pelo Pregoeiro, observado o prazo previsto no subitem 8.12, para que a licitante vencedora possa comprovar a regularidade fiscal e trabalhista de que tratam os subitens 8.11 e 8.12.

8.14. Por ocasião da retomada da sessão, o Pregoeiro decidirá motivadamente sobre a comprovação ou não da regularidade fiscal e trabalhista de que tratam os subitens 8.11 e 8.12, ou sobre a prorrogação de prazo para a mesma comprovação, observado o disposto no mesmo subitem 8.12.

8.15. Se a oferta não for aceitável, se a licitante desatender às exigências para a habilitação, ou não sendo saneada a irregularidade fiscal e trabalhista, nos moldes dos subitens 8.11 a 8.14, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação de que trata o subitem 8.6, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

9. DO RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

9.1. Divulgado o vencedor ou, se for o caso, saneada a irregularidade fiscal e trabalhista nos moldes dos subitens 8.11 a 8.14, o Pregoeiro informará às licitantes, por meio de mensagem lançada no Sistema BEC/SP, que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no Sistema BEC/SP.

9.2. Havendo interposição de recurso, na forma indicada no subitem 9.1, o Pregoeiro, por mensagem lançada no Sistema BEC/SP, informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões de recurso, no prazo de 03 (três) dias úteis após o encerramento da sessão pública, e às demais licitantes, que poderão apresentar contrarrazões, em igual número de dias, prazo este que começará a contar do término do prazo para apresentações de memoriais, em ambos os casos, no sítio www.bec.sp.gov.br, opção recurso.

9.3. A falta de interposição na forma prevista no subitem 9.1, importará a decadência do direito de recurso e o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao vencedor, na própria sessão, encaminhando o processo à autoridade competente, para a homologação.

9.4. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.5. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

9.6. A adjudicação será feita considerando a totalidade do objeto.

10. DA DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO

10.1. À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública, respondendo pelos ônus decorrentes de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema BEC/SP.

10.2. A desconexão do Sistema BEC/SP com o Pregoeiro, durante a sessão pública, implicará:

a) fora da etapa de lances, a sua suspensão e seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;

b) durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.

10.3. A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.

11. DA GARANTIA CONTRATUAL

11.1. Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, a licitante vencedora deverá prestar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) sobre o valor da contratação, em conformidade com o artigo 56, §2º, da Lei Federal nº 8.666/93.

11.2. A garantia deverá assegurar, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos causados à Contratante ou a terceiro durante a execução do contrato;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;

d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, relacionadas à execução do contrato, não adimplidas pela Contratada;

11.3. No caso de alteração do valor do contrato, reajuste ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual de que trata o item 11.1.

11.4. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da data em que for notificada, sob pena de rescisão do contrato e aplicação das sanções nele previstas.

11.5. A garantia prestada será restituída (e/ou liberada) após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o parágrafo 4º, do artigo 56, da Lei Federal nº 8.666/93.

11.6. A não prestação de garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se a Adjudicatária às penalidades legalmente estabelecidas e à aplicação de multa, observado o disposto no Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023.

12. DA CONTRATAÇÃO

12.1. A contratação decorrente da licitação será formalizada mediante instrumento de contrato, cuja minuta integra o Edital como **Anexo VII**.

12.1.1. Se, por ocasião da contratação, as certidões de regularidade fiscal e trabalhista, indicadas no subitem 7.1.2, estiverem com os prazos de validade vencidos, o órgão licitante verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

12.1.2. Se não for possível a atualização por meio eletrônico hábil de informações, a adjudicatária será notificada para, no prazo de 03 (três) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade de que trata o subitem 12.1.1, mediante a apresentação das certidões respectivas, com prazos de validade em vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

12.2. Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome da adjudicatária no "CADIN ESTADUAL". Esta condição será considerada cumprida se a devedora comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º, da Lei Estadual nº 12.799, 11 de janeiro de 2008.

12.2.1. A relação de apenados do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo ("TCE/SP"), o cadastro de sanções administrativas (www.esancoes.sp.gov.br) e o "Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS" (www.portaltransparencia.gov.br/ceis) deverão ser consultados previamente à celebração da contratação.

12.2.2. Constitui, igualmente, condição para a celebração do contrato a apresentação do documento que a adjudicatária, à época do certame licitatório, houver se comprometido a exibir antes da celebração do contrato por meio de declaração específica, caso exigida no item do 7.1.4.1, alíneas "f" e "g", do Edital.

12.3. Homologado o resultado e adjudicado o objeto da licitação, a vencedora terá prazo de 05 (cinco) dias corridos, a contar do recebimento da comunicação específica, para assinar o respectivo Instrumento de Contrato no SEI – Sistema Eletrônico de Informações (item 18.7), podendo este prazo ser prorrogado por igual período, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

12.3.1. No caso de a licitante vencedora ainda não ser cadastrada no Sistema SEI - Sistema Eletrônico de Informações, deverá primeiro realizar o cadastramento, nos termos do item 18.7 do Edital, somente após a liberação, será considerado o prazo disposto no item 12.3.

12.3.2. Após a realização do cadastro a licitante vencedora deverá aguardar nova convocação para formalização da contratação nos termos do item 12.3. Antes disso, o/a interessado/a só será comunicado/a, se houver alguma inconsistência no cadastro, para que efetue a devida regularização.

12.4. Quando a adjudicatária convocada dentro do prazo de validade de sua proposta deixar de comprovar a regularidade dos documentos indicados no item 7 do Edital, ou na hipótese de invalidação do ato de habilitação com base no disposto na alínea "e", do subitem 8.10, ou quando não apresentar a situação regular de que tratam os subitens 12.1.1 e 12.2, ou não prestar a garantia prevista no item 11, ou, ainda, se recusar a se cadastrar no SEI ou a assinar o contrato, serão convocadas as demais licitantes classificadas e será reaberta a sessão pública do pregão, com vistas à celebração da contratação.

12.4.1. A reabertura da sessão será realizada em prazo não inferior a 03 (três) dias úteis, contados da divulgação do aviso.

12.4.2. A divulgação do aviso ocorrerá por publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo, pelo site institucional www.imprensaoficial.com.br, na Seção "Negócios Públicos", e no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br.

12.4.3. Na sessão, respeitada a ordem de classificação de que trata o subitem 8.6, será observada a validade da proposta, e caso tenha expirado, deverá ser ratificada pela interessada, em seguida poderá ser negociada, devendo o Pregoeiro, decidir sobre a sua aceitabilidade. Em caso positivo, verificará as condições de habilitação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor, sendo observadas as disposições dos itens 8.6 a 10, do Edital, no que couberem.

12.5. No prazo de 05 (cinco) dias da formalização da contratação, a Contratada deverá informar à Contratante uma pessoa responsável para acompanhar a Contratação e um e-mail válido para servir de canal de comunicação entre as partes para o envio de todas as notificações relacionadas ao Contrato, inclusive aquelas relacionadas às demandas da gestão designada pela Contratante no tocante à regularização da prestação dos serviços.

12.5.1. As comunicações e intimações efetuadas pelo meio eletrônico no endereço de e-mail informado pela Contratada serão

plenamente válidas, desde que guardem relação com o objeto contratual.

12.5.2. É de responsabilidade da Contratada informar à Contratante as ocasiões em que houver mudança no endereço de *e-mail*, seja ela temporária ou definitiva.

12.5.3. As comunicações e intimações efetuadas pela Contratante ao endereço de *e-mail* informado pela Contratada serão válidas enquanto não houver a comunicação formal de alteração no endereço de *e-mail*.

12.6. Caso a Contratada seja cooperativa, haverá rescisão imediata do contrato se constatada a ocorrência superveniente da prestação de trabalho nas condições a que alude o artigo 1º, § 1º, do Decreto Estadual nº 55.938, de 21 de junho de 2010, com as alterações do Decreto Estadual nº 57.159, de 21 de julho de 2011.

12.7. Caso a modalidade para prestação da garantia escolhida pela empresa exija a assinatura do contrato para ser emitida, o contrato poderá ser assinado sem a prestação da garantia, porém só passará a ter validade a partir da apresentação da garantia à Contratante, em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato. A não apresentação da garantia, no prazo estipulado, equivalerá à não assinatura do contrato, aplicando-se a consequência prevista no item 12.4.

13. DOS PRAZOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. Os prazos de vigência e da prestação dos serviços devem observar o disposto no Termo de Referência (**Anexo I do Edital**) e no instrumento de contrato (**Anexo VII do Edital**).

14. DAS CONDIÇÕES E DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência (**Anexo I do Edital**), correndo por conta da contratada as despesas necessárias à sua execução, em especial as relativas a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

15. DO RECEBIMENTO E DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

15.1. O recebimento do serviço de implantação e a medições dos demais serviços executados, são aquelas estabelecidas no Termo de Referência (**Anexo I do Edital**) e no instrumento de contrato (**Anexo VII do Edital**).

16. DOS PAGAMENTOS E DO REAJUSTE DE PREÇOS

16.1. Os pagamentos e o reajuste de preços serão efetuados em conformidade com o Termo de Referência (**Anexo I do Edital**) e com o instrumento de contrato (**Anexo VII do Edital**).

17. DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

17.1. A inexecução total ou parcial do contrato, assim como a ocorrência de qualquer das hipóteses constantes no artigo 78 ensejará a rescisão, na forma definida no artigo 79, acarretando as consequências enumeradas no artigo 80, todos da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sem prejuízo das penalidades a que aludem os artigos 86 a 88, do mesmo diploma legal.

17.2. A Contratada sujeita-se à sanção prevista no artigo 7º, da Lei Federal nº 10.520/02, e subsidiariamente, às previstas nos artigos 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

17.3. As sanções de que tratam os itens 17.1 e 17.2 poderão ser aplicadas juntamente com as multas previstas no Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023 (**Anexo III do Edital**), garantindo o exercício de prévia e ampla defesa, e deverão ser registradas no CAUFESP, no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções” (www.esancoes.sp.gov.br), e também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS” (www.portaltransparencia.gov.br/ceis).

17.4. As multas são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

17.5. A Contratante poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de obrigações estabelecidas no Edital, seus anexos ou no termo de contrato.

17.6. A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização, nos termos da Lei Federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, do Decreto Estadual nº 67.301, de 24 de novembro de 2022 e do Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas nos artigos 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 7º, da Lei Federal nº 10.520/02.

17.7. A aplicação das penalidades não impede a Contratante de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela Contratada.

18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de

oportunidade entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

18.2. Das sessões públicas de processamento do Pregão serão lavradas atas circunstanciadas, a serem assinadas pelo Pregoeiro e pela equipe de apoio.

18.3. O Sistema BEC/SP manterá sigilo quanto a identidade das licitantes, para o Pregoeiro até a etapa de negociação com o autor da melhor oferta e para os demais, até a etapa de habilitação.

18.4. O resultado do Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos à publicação, serão divulgados no Diário Oficial do Estado e nos sítios eletrônicos www.imesp.com.br opção “e-negociospublicos” e www.bec.sp.gov.br, opção “Pregão Eletrônico”.

18.5. Os casos omissos do presente Pregão serão solucionados pelo Pregoeiro e as questões relativas ao Sistema BEC/SP, pelo Departamento de Controle de Contratações Eletrônicas – DCC.

18.6. Nos casos de rescisão do contrato por inadimplemento contratual, em caso de existência de remanescente, poderão ser aplicadas as disposições do artigo 24, inciso XI, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, após análise de conveniência e oportunidade da autoridade competente.

18.7. Diante da inserção dos autos no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, é obrigatório o cadastro do representante da licitante vencedora e demais licitantes que aceitarem fornecer no preço da vencedora como usuário externo do SEI (**Anexo XII do Edital**), nos termos do art. 4º do Ato Normativo DPG nº 194, de 31 de maio de 2021 (**Anexo XIII do Edital**), no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir de notificação específica expedida pela Defensoria Pública.

18.7.1. O não cadastramento como usuário externo no prazo determinado implicará, após o seu vencimento, a aplicação do previsto no item 12.4 do Edital.

18.8. Integram o presente Edital:

- Anexo I – Termo de Referência;
- Anexo II – Modelo de proposta comercial;
- Anexo III – Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023;
- Anexo IV – Modelo de declaração conjunta;
- Anexo V - Modelo de declaração de elaboração independente de proposta e atuação conforme ao Marco Legal Anticorrupção;
- Anexo VI - Modelo de declaração de enquadramento como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP);
- Anexo VII - Minuta de Termo de Contrato;
- Anexo VIII - Modelo de declaração de atendimento às disposições da Lei Federal nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971;
- Anexo IX - Modelo de declaração de enquadramento como cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34, da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007;
- Anexo X – Modelo de Atestado de Visita Técnica;
- Anexo XI - Ato Normativo DPG nº 239, de 17 de abril de 2023;
- Anexo XII - Requerimento de cadastro como usuário externo SEI;
- Anexo XIII – Ato Normativo DPG nº 194, de 31 de maio de 2021, alterado pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 9 de setembro de 2022.

18.9. Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

Jorge Henrique Menneh

Diretor Técnico do Departamento de Licitações

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. A presente licitação tem por objetivo a prestação de serviços de suporte e atendimento Service Desk (Central de Serviços), bem como fornecimento de ferramentas de gestão dos serviços, orquestração e visibilidade de infraestrutura e recursos especializados de apoio na melhoria contínua dos processos, curadoria e qualidade dos procedimentos e canais de atendimento, observando os conceitos de governança da informação e as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY), nos termos e condições constantes neste Termo de Referência.

2. DA DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

- 2.1. A contratação inclui o fornecimento pela CONTRATADA de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, processos de trabalho, boas práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, bem como fornecimento e configuração do Sistema de Gerenciamento de Service Desk (SGSD) como SaaS (Software as a Service), solução de orquestração inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC (modalidade SaaS), de acordo com os requisitos descritos no Termo de Referência.
- 2.2. A Central de Serviços (Service Desk), encarregada de prestar o atendimento remoto de telessuporte deverá ser instalada nas dependências da CONTRATADA, na cidade de São Paulo/SP, sendo da CONTRATADA todos os custos de equipamentos, segurança e de linhas de comunicação.
- 2.3. A CONTRATADA deverá adotar medidas para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que serão tratadas na sua infraestrutura e soluções, inclusive em relação as determinações da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados;
- 2.4. Os serviços de suporte a serem prestados reúnem o conjunto de funções e processos de gestão, adaptados às necessidades da CONTRATANTE, contemplando os seguintes serviços complementares e integrados entre si, conforme mostrado na Tabela 1 - Resumo dos Serviços a Serem Prestados.

Tabela 1 - Resumo dos Serviços a Serem Prestados

Item	Descrição Resumida	Unidade Medida	Qtde
01	Serviço de Atendimento de Suporte Remoto - Central de Serviços As atividades da Central de Serviços deverão ser realizadas nos horários e períodos programados e determinados pela CONTRATANTE, em conformidade com os horários de prestação de serviços ao público. Abaixo a janela de disponibilidade atual da CONTRATANTE. Atendimento e suporte remoto, em dias úteis, horário 07h00min às 19h00min Atendimento e suporte remoto nos finais de semana e feriados, no horário de 08h00min às 17h00min.	Serviço Mensal	30
02	Serviço de Atendimento e Suporte Presencial (on site) As atividades da Central de Serviços deverão ser realizadas nos horários e períodos programados e determinados pela CONTRATANTE, em conformidade com os horários de prestação de serviços ao público. Abaixo a janela de disponibilidade atual da CONTRATANTE. Atendimento e suporte local, em dias uteis, horário 08h00min às 17h00min	Serviço Mensal	30
03	Orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC Responsável pela coordenação, monitoração e garantia da eficiência, eficácia e qualidade do processo de cumprimento de requisição para os usuários. Realizar ações preventivas, preditivas e proativas junto aos demais níveis com rotinas de monitoramento inteligente dos itens de configuração e componentes da infraestrutura para garantir alta disponibilidade dos serviços.	Serviço Mensal	30
04	Apoio estratégico à Governança Responsável por garantir a execução dos processos ITIL e outros processos adotados para gestão de serviços da CONTRATANTE, bem como acompanhamento e medição dos serviços objeto desta contratação.	Serviço Mensal	30
05	Apoio para produção de conteúdos digitais Elaboração, atualização e disponibilização materiais, tutoriais, treinamentos e produção de conteúdo audiovisual dos principais serviços e sistemas em uso na CONTRATANTE, sob demanda	Serviço Mensal	336h/mês
06	Atendimento e Suporte para Atividades Externas Apoio técnico de para realização de atividades internas e externas, sob demanda	Hora	1.200h
07	Apoio à projetos especiais Serviços de consultoria em área de ciência e tecnologia, sob demanda	Hora	1.200h

2.5. DESCRIÇÃO POR ITEM

- 2.5.1. **Serviço de Atendimento Remoto - Central de Serviços** – será o ponto único de contato dos usuários de TIC e de serviços administrativos da CONTRATANTE para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento, uso de scripts padronizados a serem construídos pela CONTRATADA e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras. É de responsabilidade de cada Líder Técnico da CONTRATADA a elaboração, atualização e manutenção dos scripts personalizados, junto às áreas da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) e Coordenadoria Geral de Administração (CGA) da CONTRATANTE, necessários para o bom andamento dos atendimentos da Central de Serviços.
- 2.5.1.1. **Central de Serviços** – será responsável em realizar a triagem, por meio de um ponto centralizado de contato dos usuários, de solicitações de tecnologia da informação e administrativas como: transporte, serviços de manutenção predial, telefonia, dentre outros que serão devidamente mapeados, documentados e automatizados na ferramenta de Gestão de Serviços;
- 2.5.1.1.1. A CONTRATADA deverá implementar a Central de Serviços para Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) com grupo de atendentes dedicados ao tema, com volumetria média estimada de 4.000 chamados/mês;
- 2.5.1.1.2. A CONTRATADA deverá implementar a Central de Serviços para Coordenadoria Geral de Administração (CGA) com grupo de atendentes dedicados ao tema, diverso do grupo de atendimento da CTI, com volumetria média estimada de 7.000 chamados/mês;
- 2.5.2. **Serviço de Atendimento Presencial (Onsite)** – Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial, com maior especialidade e conhecimento, para os usuários internos da CONTRATANTE, sendo acionado pela Central de Serviços, através da transferência de contato telefônico ou pelo escalonamento no SGSD, quando demandado pelo Primeiro Nível de Suporte de atendimento Presencial.
- 2.5.3. **Orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TI** – Responsável em monitorar e realizar ações preventivas, preditivas e proativas junto aos demais níveis com rotinas de monitoramento inteligente dos itens de configuração e componentes da infraestrutura para garantir alta disponibilidade dos serviços de TIC.
- 2.5.4. **Apoio estratégico à Governança** – Responsável por garantir a execução dos processos ITIL e outros processos adotados para gestão de serviços de TIC, bem como acompanhamento e medição desses. Deve identificar pontos de melhoria para os processos. Deve apoiar a implantação de novos processos. É também responsável pela operação, administração e configuração da ferramenta de ITSM a ser utilizada para a prestação dos serviços, bem como dos processos de Service Desk e Catálogo de Serviços.
- 2.5.5. **Apoio para produção de conteúdos digitais** – Responsável pela garantia de execução dos processos de gestão do conhecimento por parte dos serviços relacionados ao contrato. Também é responsável pela definição de padrões de documentação dos serviços de TIC, elaboração de documentações, procedimentos operacionais, e demais documentos necessários a boa gestão do conhecimento relacionado aos serviços de TIC. Inclui a elaboração, atualização e disponibilização materiais, tutoriais, treinamentos e produção de conteúdo audiovisual dos principais serviços e Sistemas em uso na CONTRATANTE, elencados neste termo de Referência.
- 2.5.6. **Atendimento e suporte local para atividades externas** – Atividades sob demanda realizadas externamente ou internamente no formato de mutirões de atendimento, reuniões transmitidas, inaugurações e outras que necessitam de montagem, configuração e acompanhamento da equipe de suporte de remoto e/ou presencial.
- 2.5.7. **Apoio à projetos especiais sob demanda** – Serviços de apoio sob demanda à realização de projetos especiais com características de evolução tecnológica. No escopo deste serviço a alocação de horas de recurso especializado em produção de imagens personalizadas de desktops e notebooks para deploy em lote e replicação em fábrica.

3. DAS VANTAGENS E BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. Dentre outras, destacamos as seguintes vantagens e benefícios da contratação:
- 3.1.1. Larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;
- 3.1.2. maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;
- 3.1.3. alcance maior de eficiência operacional.

4. DO DICIONÁRIO DE DADOS

- 4.1. **SLA: Service Level Agreement**, “Acordo de Nível de Serviço – ANS”, na tradução para o português. O SLA consiste num contrato entre duas partes: entre a entidade que pretende fornecer o serviço e o cliente que deseja se beneficiar deste especificando através de indicadores qual deverá ser a qualidade do serviço entregue.
- 4.2. **DPESP**: Defensoria Pública do Estado de São Paulo
- 4.3. **CTI**: Coordenadoria de Tecnologia da Informação
- 4.4. **CGA**: Coordenadoria Geral de Administração
- 4.5. **ITIL**: ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) é o framework para gerenciamento de serviços de TI (ITSM) mais adotado mundialmente. A utilização das melhores práticas contidas na ITIL V3 ajuda as organizações a atingirem seus objetivos

de negócio utilizando apropriadamente os serviços TI.

- 4.6. **COBIT**: COBIT é a sigla referente a “Control Objectives For Information and Related Technology”, ou traduzindo para português, Objetivo de Controle para Tecnologia da Informação e Áreas Relacionadas.
- 4.7. **ORQUESTRAÇÃO**: A orquestração atua como uma camada que une diversos recursos de rede e sistemas, incluindo soluções e equipes. Através da orquestração será possível analisar dados de múltiplas fontes, incluindo itens configuração e outras informações do estado dos sistemas e dispositivos e oferecer uma visão do ambiente da CONTRATANTE.
- 4.8. **PMP**: A sigla PMP significa PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL (Gerente Profissional de Projetos).
- 4.9. **SCRUM**: É uma metodologia ágil para gestão e planejamento de projetos.
- 4.10. **SOC**: Centro Operacional de Segurança (Security Operations Centre – SOC)
- 4.11. **Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD)** : Software responsável pelo acompanhamento de todos os atendimentos relacionados a incidentes, problemas, mudanças, releases e distribuições, ativos e configurações, catálogo de serviços, atendimento de requisições, gerenciamento de conhecimento, e gerenciamento de nível de serviço, tanto pela CONTRATADA, quanto pelo CONTRATANTE.
- 4.12. **Chatbot**: Serviços baseado em regras e uso de inteligência artificial, usado para conversar e interagir através de aplicações/aplicativos de mensagens com os usuários.
- 4.13. **Machine Learning (IA)**: O aprendizado de máquina (em inglês, machine learning) é um método de análise de dados que automatiza a construção de modelos analíticos. É um ramo da inteligência artificial baseado na ideia de que sistemas podem aprender com dados, identificar padrões e tomar decisões com o mínimo de intervenção humana.
- 4.14. **Evento**: É definido como qualquer mudança de estado que tem importância para a gestão de um item de configuração (IC) ou serviço de TI.
- 4.15. **Correlação de eventos**: É a capacidade de identificar, categorizar, filtrar e reduzir os volumes elevados de eventos de infraestrutura e aplicações em alertas acionáveis.
- 4.16. **Dataset**: Os datasets (ou conjuntos de dados) são o principal insumo dos processos de análise de dados. Eles são representados por dados tabulares em formato de planilha onde as linhas são os registros dos acontecimentos e as colunas são as características desses acontecimentos. Para que um dataset seja analisado por sistemas de análise é obrigatório que este tenha um formato retangular ou quadrado, não permitindo que haja valores em outras partes da planilha.
- 4.17. **Unidade de Resposta Audível – URA**: Ferramenta utilizada por empresas de call center (atendimento) para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico. De uma forma geral é um conjunto de equipamentos ao qual se agrega um hardware específico para realizar as tarefas de telefonia (tais como atender, discar, desligar, reconhecer dígitos, falar, etc.), e um software que controle este hardware de forma a atender a objetivos específicos.
- 4.18. **SaaS**: Software como serviço, do inglês Software as a Service, é uma forma de distribuição e comercialização de software. No modelo SaaS, o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema (servidores, conectividade, cuidados com segurança da informação), e o cliente utiliza o software via internet, com a consequente contrapartida pecuniária pelo serviço
- 4.19. **CBO** – a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) é um documento que retrata a realidade das profissões do mercado de trabalho brasileiro. Foi instituída com base legal na Portaria nº 397, de 10.10.2002.

5. DOS RESULTADOS ESPERADOS

- 5.1. A contratação prevista objetiva manter a disponibilidade do ambiente de infraestrutura tecnológica e de comunicação da CONTRATANTE visando:
 - 5.1.1. Redução do tempo de indisponibilidade dos serviços;
 - 5.1.2. Aumento da eficiência no uso dos recursos de suporte técnico;
 - 5.1.3. Aprimoramento do atendimento e suporte técnico aos usuários dos serviços de TI e administrativos;
 - 5.1.4. Aumentar a eficiência dos processos de solicitação de serviços;
 - 5.1.5. Melhoria do índice de satisfação dos usuários, pelo incremento da percepção da qualidade e profissionalismo;
 - 5.1.6. Melhoria do acesso e da comunicação com os usuários dos serviços de TI, pelo estabelecimento de um ponto único de contato;
 - 5.1.7. Incremento da celeridade e da qualidade do atendimento das solicitações dos usuários;
 - 5.1.8. Melhoria na gestão de informações para a tomada de decisões relativas aos serviços de suporte aos usuários;
 - 5.1.9. Minimização no negócio do impacto dos incidentes e problemas causados pelos erros na infraestrutura de TI e prevenção de incidentes recorrentes desses mesmos erros;
 - 5.1.10. Aumento da produtividade da organização;
 - 5.1.11. Aprimoramento do processo de atendimento em decorrência da aferição dos indicadores de desempenho;
 - 5.1.12. Aumento na eficiência e eficácia na resolução de incidentes e requisições.
 - 5.1.13. Fomento da automação dos processos com uso de tecnologia de inteligência artificial provendo o acesso aos recursos de TI através do uso de recursos como chatbot, portal de serviços e atendimento virtual aos usuários da CONTRATANTE.
 - 5.1.14. Propiciar à CONTRATANTE a implementação de serviços e recursos tecnológicos aderentes às boas práticas de mercado, tais como ITIL, COBIT, PMBOK, SCRUM Guide e Normas ISO 20.000.
 - 5.1.15. Com base da descrição do cenário, da situação atual da organização e nas necessidades de negócio elencadas, a aquisição da solução em análise deve alcançar os seguintes resultados:

- 5.1.15.1. Melhoria dos serviços oferecidos: as organizações têm a expectativa de que a TI ofereça mais recursos, mais tecnologia, mais segurança, mais resultados.
- 5.1.15.2. Redução no tempo de atendimento: a expectativa de redução contínua dos tempos de atendimento é um fator que seja tratado com iniciativas e com mudanças de paradigmas, inserindo o compromisso, a responsabilidade, a produtividade e a eficiência no atendimento.
- 5.1.15.3. Redução das interrupções dos serviços: a evolução do projeto permitirá o planejamento dos serviços oferecidos de forma que se possa garantir a continuidade, garantia da disponibilidade, garantia da capacidade e garantia da segurança. Oferecendo aquilo que atende as expectativas do cliente e do negócio.
- 5.1.15.4. Automação dos processos: a evolução tecnológica atual exige maior agilidade e facilidade de acessos aos serviços através da utilização de tecnologias inovadoras, tais como: chatbot, inteligência artificial, portal de serviços e automação das atividades recorrentes. Visando garantir a agilidade e disponibilidade dos serviços oferecidos.
- 5.1.15.5. Proporcionar a implantação, suporte e modernização do parque tecnológico, além da utilização de softwares e ferramentas atualizadas, deixando o parque da DPESP atualizado e aderente ao que mais de mais novo e seguro existe nas instituições.

6. DA JUSTIFICATIVA DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

- 6.1. Considerando a infraestrutura de TIC instalada na CONTRATANTE, a demanda de serviços relacionados ao suporte técnico aos usuários, manutenção em sistemas e serviços corporativos na modalidade remota e presencial, e a inclusão de novos serviços necessários à CONTRATANTE, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Service Desk.
- 6.2. Esta contratação fundamenta-se na essencialidade dos serviços visando a disponibilidade contínua de acesso aos sistemas internos e externos, suporte técnico aos usuários, assistência técnica remota e presencial(onsite) a todo parque computacional e em ambientes de telecomunicações, minimizando falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos disponíveis.
- 6.3. O pagamento por serviço realizado, tomando por base a disponibilidade do serviço medido via preço fixo por grupo/nível de serviço, busca por parte da CONTRATANTE uma melhoria contínua do serviço a ser prestado, o que poderia não acontecer por parte da CONTRATADA caso essa fosse remunerada por Unidade de Serviço, uma vez que quanto maior a quantidade de Unidade de Serviço Técnico – UST, maior a remuneração, principalmente atividades de recuperação do negócio, que possuem peso de complexidade maior.
- 6.4. O modelo além de atender às recomendações legais estabelece padrões e medidas de fácil mensuração com vistas ao ganho de escala produtiva, a facilidade de mensurar custos e a abertura para a competitividade do mercado, vinculados às práticas de padronização de serviços e definição de resultados.
- 6.5. Por meio dessa contratação, busca-se promover um novo perfil de suporte e manutenção, com implementação de tecnologias de informática e da garantia de visibilidade operacional da infraestrutura e seus serviços. Esse processo de contratação de atividades operacionais, técnicas e/ou especializadas vem se tornando cada vez mais intenso nas organizações, sejam elas de natureza pública ou privada.
- 6.6. No caso específico do segmento de tecnologia da informação, o processo de terceirização tem se acelerado nos últimos anos, em decorrência das normas legais, de orientações do Ministério da Economia e órgãos de controle. Quando planejado com critérios claros de gestão e execução há comprovação de sucesso, uma vez que permite às organizações processos ágeis de inovação com custos acessíveis, desonerando as instituições dos altos custos de operação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de manutenção e aperfeiçoamento de quadro de profissionais especializados nestas atividades.
- 6.7. A presente contratação também contribuirá para melhorar a governança de TI na DPESP, bem como a implementação dos controles que deverão ser empreendidos, para dotar a DPESP de práticas de governança de TI baseadas em padrões nacionais e internacionais, tais como: ITIL, PMBOK, em suas versões atuais e atualizações futuras.
- 6.8. A biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL é uma referência para processos de trabalho ligados a suporte de serviços, que compõe um dos quatro domínios do modelo COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) e atualmente é bastante integrada com esse modelo.

7. DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS DO OBJETO DO CONTRATO

- 7.1. Os serviços a serem realizados compreendem a prestação de serviços de visibilidade operacional autônoma, orquestração inteligente, suporte remoto e presencial aos usuários, governança e apoio estratégico e curadoria e qualidade dos procedimentos de atendimento. Contempla a elaboração, estruturação e manutenção da base de conhecimentos e Catálogo de Serviços preconizado no modelo ITIL v3 ou superior com a implementação e manutenção de, no mínimo 8 processos ITIL, bem como a melhoria contínua, medições e relatórios, garantindo a disponibilização dos recursos de forma estável, escalonável, com confiabilidade e segurança.
- 7.2. São considerados equipamentos de TI: microcomputadores, laptops, switches, access points e roteadores wireless, monitores, scanners, estabilizadores, nobreaks, impressoras, webcams e demais ativos de TI. Os usuários de TI são todos os Defensores/as Públicos/as, Servidores/as, Estagiários/as, voluntários/as, terceirizados/as, em linhas gerais todos usuários que utilizam os

recursos e/ou sistemas de TI da CONTRATANTE.

- 7.3. A contratação inclui o fornecimento pela CONTRATADA de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, processos de trabalho, boas práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, bem como fornecimento e configuração do Sistema de Gerenciamento de Service Desk (SGSD) como SaaS e de Visibilidade como SaaS (Software as a Service), e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos no Termo de Referência.
- 7.4. A prestação dos serviços não deve gerar quaisquer vínculos empregatícios entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 7.5. Gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços, através de suporte técnico remoto a usuários, abrangendo o esclarecimento de dúvidas e o acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes, detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;
- 7.6. Gerenciamento de acesso, provendo aos usuários os privilégios necessários para acesso aos serviços que necessitam e são autorizados e removendo os que não são mais necessários;
- 7.7. Gerenciamento de problemas, através da identificação das causas dos incidentes, sua eliminação, definição de soluções de contorno para problemas conhecidos e manutenção dos roteiros de atendimento da Central de Serviços;
- 7.8. Gerenciamento de configuração, através da identificação dos itens de configuração necessários para a entrega dos serviços de TI, fornecendo um modelo lógico da estrutura de TI das unidades e mantendo essas informações atualizadas na base de dados de gerenciamento de configuração;
- 7.9. Gerenciamento de mudanças, assegurando que as mudanças na infraestrutura de TI das unidades são feitas de forma controlada, sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas, seja para a solução de um problema seja para implementação de novas funcionalidades ou serviços, mantendo a Central de Serviços informada a respeito da agenda de mudanças e seus impactos previstos;
- 7.10. Instalação e suporte a sistemas operacionais, programas e aplicativos corporativos da CONTRATANTE no parque de informática.
- 7.11. A implantação das melhores práticas dos processos e disciplinas do ITIL v3, deverão ser implantadas, por meio de projetos, e devem atender aos requisitos descritos no Termo de Referência, sendo de responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.12. Será de responsabilidade da CONTRATADA, a plena prestação dos serviços, atendendo aos padrões mínimos exigidos à implantação de boas práticas.
- 7.13. A CONTRATADA deverá implantar solução de orquestração de serviços utilizando tecnologias com uso de inteligência artificial para prover à CONTRATANTE os serviços de automação de processos e rotinas, atendimento virtual inteligente – chatbot, portal de serviços, monitoramento proativo e preditivo com uso de inteligência artificial e curadoria da qualidade dos procedimentos operacionais aos usuários.
- 7.14. Para a prestação dos serviços de orquestração à CONTRATANTE a CONTRATADA deverá implantar, no mínimo, os seguintes serviços:
 - 7.14.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços com uso de Solução de Orquestração inteligente através de uso de Inteligência Artificial provendo abertura automática de incidentes, correlação de eventos por tipo e categoria, monitoramento preditivo e proativo de itens de configuração, criação de CMDB autônomo, controle de dependências por serviços e aplicações, controle autônomo de SLAs, criação de topologias física e lógica e prover análise de causa raiz dos incidentes e problemas. Foco em garantir a disponibilidade e continuidade do negócio através da Inteligência Artificial.
 - 7.14.2. Conforme escopo estabelecido pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá ainda prover serviços de controle e monitoramento de todas as atividades da rede corporativa da CONTRATANTE (Network Operations Center– NOC, ou Centro de Operação e Controle) fornecendo análise em tempo real das atividades, perfis de usuários, processos de sistemas operacionais, dos programas e dispositivos instalados no ambiente da CONTRATANTE. Foco em maximizar a segurança da operação corporativa com o uso de detecção e resposta gerenciadas.
 - 7.14.3. A CONTRATADA deverá implantar Solução de Gestão Integrada de Serviços com, no mínimo, 8 (oito) processos. Os processos a serem implantados minimamente serão: Gerenciamento de Ativo de TI, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento do Catálogo de Serviços; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento de Conhecimento; Gerenciamento de Níveis de Serviços.
 - 7.14.4. A solução para o gerenciamento de serviços de TIC a ser implantada deverá estar em sua última versão, que por sua vez, deverá ser certificada “PinkVERIFY™ Toolsets” (<https://pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) da Pink Elephant para no mínimo os processos de Gerenciamento de Ativo de TI (AM), Gerenciamento de Requisição (RM), Gerenciamento de Incidente (IM); Gerenciamento do Catálogo de Serviços (SCM); Gerenciamento de Problema (PM); Gerenciamento de Mudança (CHG); Gerenciamento de Conhecimento (KM); Gerenciamento de Níveis de Serviços (SLM).
- 7.15. Levando-se em consideração o histórico de demanda por serviços feita pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica, necessária para a execução das atividades de suporte presencial e equipe remota de nível 1º remoto deverá ser suficiente para atendimento a todas as localidades da Defensoria instaladas no Estado de São Paulo.
- 7.16. A CONTRATADA deverá garantir e manter seu quadro de funcionários que irá prestar os serviços sempre atualizados, em novas tecnologias implantadas no ambiente da CONTRATANTE, sem custos de capacitação para a CONTRATANTE.
- 7.17. As manutenções no ambiente computacional, preferencialmente, serão realizadas fora do horário normal de expediente da CONTRATANTE;
- 7.18. A CONTRATADA deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento, suportada por sistema gerenciador de banco de dados mantido pela CONTRATADA, a qual conterá roteiros de atendimentos e “scripts” para permitir atendimento imediato dos chamados recebidos independente do canal de acesso, seja este Central de Atendimento, Chat, ChatBot, portal de autoatendimento, Ferramenta de Abertura de Chamados, Microsoft Teams, App, dentre outros.
- 7.19. É de total responsabilidade da CONTRATADA, manter a coesão entre as equipes nos diversos níveis, garantindo melhoria contínua dos serviços prestados por meio de mapeamento, documentação e automação de serviços e processos.
- 7.20. Os chamados serão detalhados e classificados quanto ao tipo de problema e quanto à prioridade de atendimento em Reunião Gerencial entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, tomando por base o descritivo de serviços especificado neste Termo de Referência. A CONTRATADA não se limitará aos serviços descritos neste documento e a qualquer momento poderão ser

inseridos novos itens e atividades no Catálogo de Serviços produzido pela CONTRATADA, devendo a CONTRATADA, no período de até 15 (quinze) dias se adaptar às novas demandas.

7.21. Os softwares utilizados pela CONTRATANTE estão relacionados na Tabela 2 – Plataforma de Software

Tabela 2 – Plataforma de Software

EQUIPAMENTO	FUNÇÃO	SOFTWARE
ESTAÇÕES DE TRABALHO E NOTEBOOKS	SISTEMA OPERACIONAL	MS Windows 10 MS Windows 11
	BROWSER	Microsoft Edge Mozilla Firefox Google Chrome Opera
	AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIO, PRODUTIVIDADE E COLABORAÇÃO	MS Office 2013 e superiores Microsoft/Office 365
	COMPACTADOR	7Zip
	PDF – GERADOR E LEITOR	Adobe Acrobat Reader PDFCreator, PDF redirect Primo PDF PDF Tools PDF24
	PLAYER DE SOM E VÍDEO	Windows Media Player VLC Media Player Real Player QuickTime
	OUTROS	JAVA Google Earth Certificados digitais Software para gravação de mídias ópticas VNC Team Viewer Cleaner Autocad Adobe Creative Cloud Teams SplashTop Communicator

7.22. Sistemas de Informação

7.22.1. Os sistemas internos podem ser desenvolvidos e mantidos pela própria CONTRATANTE ou pertencerem a outro órgão público, situação na qual a CONTRATANTE possui acesso devido à necessidade de alimentação de informações por meio de convênio ou cessão de uso.

7.22.2. A Tabela 3 – Principais Serviços e Sistemas em uso na CONTRATANTE, relaciona os principais serviços e sistemas em uso na CONTRATANTE.

Tabela 3 – Principais Serviços e Sistemas em uso na CONTRATANTE

SIGLA/NOME	NOME/DESCRIÇÃO	F O R M A S DE ACESSO	TIPO
DOL	Defensoria Online / Sistema de atendimentos, agendamentos, filas e gestão de senhas, processos, Recursos Humanos.	Web	interno/externo
E-SAJ	o Sistema de Automação da Justiça (SAJ) é a solução que gerencia metade de todos os processos da Justiça estadual	Web	interno/externo

SIGLA/NOME	NOME/DESCRIÇÃO	F O R M A S DE ACESSO	TIPO
SEI	O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), é uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos, e tem como objetivo promover a eficiência administrativa. O SEI integra o Processo Eletrônico Nacional (PEN), uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônico.	Web	interno
DEFI	O assistente virtual "Defi" é um sistema de conversa online (via chat) com respostas automatizadas, constituído por um robô que funciona por inteligência artificial, criado para receber informações básicas dos usuários da Defensoria	Web	interno/externo
PORTAL	Site principal da CONTRATANTE. Conta com área de acesso restrito a defensores públicos e funcionários para fóruns de discussão, compartilhamento de modelos de peças, jurisprudência e manuais administrativos.	Web	interno/externo
SGPDOC	Sistema de Gestão de Processo se Documentos para registro de tramitação de documentos.	Web	Interno
SRH	Sistema de Recursos Humanos	Web	interno
Pacotes Microsoft (colaboração, produtividade e produção de relatórios)	Licenças MS 365 tipo F3, E1, E3, E5; MS Power BI Premium.	SaaS/Web	interno

7.23. Redes Locais

7.23.1. A infraestrutura das redes locais das unidades da CONTRATANTE compreende:

- 7.23.1.1. Cabeamento vertical em fibras ópticas;
- 7.23.1.2. Cabeamento horizontal UTP CAT 5e, CAT6;
- 7.23.1.3. Arquitetura Ethernet 100 BaseT, 1000BaseT;
- 7.23.1.4. Protocolo TCP/IP;
- 7.23.1.5. Firewalls
- 7.23.1.6. Switches
- 7.23.1.7. VPN;
- 7.23.1.8. Access Point
- 7.23.1.9. Distribution Point
- 7.23.1.10. Rede wireless.

8.DO FLUXO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E ATENDIMENTO

- 8.1. O processo de suporte a usuários será realizado em níveis de atendimento. Cada nível exigirá um grupo de técnicos com conhecimento e ferramentas gradualmente mais especializadas para a solução dos incidentes ou atendimento das solicitações.
- 8.2. A Central de Serviços registra no Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços e acompanha todos os incidentes, solicitações de serviços e acessos, e provê ao usuário uma interface para acesso aos processos e atividades dos demais níveis de atendimento, orientando os usuários e solucionando e problemas conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados e que não necessitem suporte remoto.

- 8.3. O Primeiro Nível é provido pela Central de Serviços (Service Desk), que se constitui no ponto central de contato de todos os usuários internos para solicitações referentes à Tecnologia da Informação e Comunicação e Administrativas. Deverá, utilizando scripts de atendimento padrão, receber e registrar todas as requisições e incidentes relativos aos serviços de TIC e Administrativas e ser executado pela Central de Serviços e tem como finalidade a resolução de incidentes e requisições através de suporte telefônico e/ou remoto a partir de roteiros, scripts, informações ou procedimentos de atendimento previamente definidos para esta equipe, além de toda a parte de gestão da central, de melhorias contínuas e apoiar na aplicação e monitoração dos processos de gestão de serviços , principalmente aqueles do framework ITIL.
- 8.4. A equipe de Suporte Remoto deverá ser remota, em instalações externas à CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA a única responsável pela garantia das condições de trabalho de seus profissionais nos aspectos de jornada de trabalho, ergometria, condições ambientais, capacitação, entre outros, facultando-se a CONTRATANTE realizar diligências quanto ao cumprimento das normas e requisitos.
- 8.5. A equipe de Suporte PRESENCIAL é responsável pela solução de chamados que não puderem ser resolvidas pelo atendimento Remoto, quando existir a necessidade de suporte técnico local.
- 8.6. Os casos que não puderem ser solucionados pela Central de Serviços, Suporte Remoto ou pelo Suporte Presencial (Onsite) que não estejam nos seus respectivos escopos devem ser encaminhados para a equipe especializada da CONTRATADA de Gerenciamento de Problemas, e caso mantido a análise de não solução encaminhar de forma estruturada e fundamentada ao Suporte Especializado da CONTRATANTE (equipe de infraestrutura e sistemas CTI), cujas responsabilidades são dos servidores da Coordenação de Tecnologia da Informação(CTI) e/ou Coordenadoria Geral de Administração (CGA) da CONTRATANTE.
- 8.7. A CONTRATADA deverá contar com equipe especializada para o Gerenciamento de Problema nos casos não resolvidos no primeiro nível que demandam encaminhamento ao nível de Suporte Especializado de responsabilidade da CONTRATADA. A equipe especializada de Gerenciamento de Problemas da CONTRATADA deverá possuir perfil técnico especializado ao perfil de Analista de Suporte de Infraestrutura e Sistemas, devendo este perfil realizar uma análise preliminar do problema, antes do encaminhamento para o terceiro nível (Suporte Especializado da CONTRATANTE de infraestrutura e sistemas CTI).
- 8.8. O atendimento e suporte local para atividades externas será demandado pela CONTRATANTE para atividades realizadas em endereços da CONTRATANTE listados neste termo de Referência e também em localidades diversas, até o raio de 20km de uma das Unidades e Fóruns relacionados no Encarte IX. Além disso, previsto o suporte para realização de mutirões de atendimento, transmissão de reuniões, inaugurações e outras que necessitam de montagem, configuração e acompanhamento da equipe de suporte de presencial e/ou remoto.
- 8.9. O Apoio estratégico à Governança tem o objetivo de atender novas funcionalidades decorrente das necessidades de negócio da CONTRATANTE, apoiando na implementação de novas tecnologias, novos processos e produtos, por solicitação da CONTRATANTE ou por sugestão da CONTRATADA, com a aprovação prévia da CONTRATANTE.
- 8.10. Também é responsável por apoiar na aplicação e monitoração dos processos de gestão de serviços de TIC, principalmente aqueles do framework ITIL.
- 8.11. O Suporte de Remoto deverá atender os chamados originados nos canais definidos para este tipo de atendimentos, quais sejam: Portal de Serviços (ferramenta de gestão de demandas), telefone, mensagens instantâneas, correio eletrônico, etc.
- 8.12. O suporte de Remoto (Service Desk) deverá recepcionar, registrar e direcionar todas as requisições referentes a serviços, conforme definido pela CONTRATANTE.
- 8.13. O Suporte de Remoto como ponto único de contato dos usuários, deverá direcionar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

Tabela 4 – Níveis de Suporte

Nível de Suporte	Grupo de Atendimento	Condição para Escalação de Chamados
Suporte Remoto	Suporte Remoto	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.
Suporte Presencial (OnSite)	Suporte presencial	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de suporte remoto e que precisem de presença física de um técnico de suporte.
Suporte Especializado de Gerenciamento de Problemas	Suporte Presencial e/ou Remoto	Análise de chamados não solucionados pela Central de Atendimento, Suporte Remoto e/ou Suporte Presencial (On Site) da CONTRATADA e que demandam conhecimentos técnicos avançados ou específicos dos recursos de TI para encaminhamento estruturado e fundamentado ao Suporte Especializado de responsabilidade da CONTRATANTE.

8.14. O suporte remoto deve ser realizado, pelos canais de atendimentos adequados a esse tipo de serviço, e com utilização de ferramenta própria para acesso remoto aos dispositivos dos usuários, a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

8.15. As soluções técnicas aplicadas na execução dos serviços deverão ser posteriormente analisadas e registradas, sempre que necessário, pela CONTRATADA, na base de conhecimentos do Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que necessário as informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas demonstrativas e notas explicativas. A CONTRATADA é responsável por manter a base de conhecimento atualizada.

8.16. A CONTRATADA deverá notificar a gestão da CONTRATANTE quando os

Suporte Especializado (responsabilidade da CONTRATANTE)	Analistas especializados de infraestrutura e sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação da Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI/DPESP/ Analistas especializados da Coordenadoria Geral de Administração	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de atendimento Especializado de Gerenciamento de Problema, por8.17. demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos dos recursos de TI.	atendimentos das empresas contratadas para garantia e suporte técnico não ocorrerem nos parâmetros esperados. 8.17. O fechamento de um chamado inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada e a comunicação da solução ao usuário. 8.18. O usuário terá a oportunidade de em até dois dias aceitar ou rejeitar a solução. 8.19. Caso o usuário aceite a solução, deverá ser convidado a avaliar o atendimento através de uma pesquisa de satisfação, a qual, preferencialmente, deverá ser automatizada através do Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços. 8.20. Caso rejeite a solução, ela deve ser reaberta e continuar seu tratamento pela
---	--	--	---

Contratada com a proposição de alternativas.

8.21. Atendimentos resolvidos e comunicados ao solicitante, mas não avaliados em até 48 h, serão automaticamente encerrados com aceite de solução.

8.22. As solicitações deverão ser classificadas em:

8.22.1. **Acesso:** basicamente sua função é conceder ou negar o acesso de determinados usuários a certos serviços ou grupos de serviços disponíveis. Também tem a função de executar as políticas de segurança estabelecidas pela segurança da informação.

8.22.2. **Incidente:** caracteriza-se como uma interrupção não planejada de algum serviço ou a redução de sua qualidade, conforme os requisitos acordados. Representam falhas na operação normal de um serviço (Ex.: mensagem de erro em um aplicativo; internet lenta; indisponibilidade para acessar uma pasta na rede; e-mail não enviando mensagens; impressora com problema para imprimir). Também contempla prestar as orientações aos usuários acerca da utilização e ou instalação de sistemas, softwares, etc.

8.22.3. **Problema:** causa raiz de um ou mais incidentes. A causa raiz não é conhecida no momento do registro, devendo haver uma investigação inicial.

8.22.4. **Requisição:** se referem a dúvidas, solicitação de mudança, informação ou apoio a algum serviço. As atividades relacionadas a requisição estão previstas no Catálogo de Serviços e não estão relacionadas a falhas na operação padrão dos serviços nem requerem mudanças no ambiente (Ex.: criação de um e-mail; mudança na instalação de um computador; desenvolvimento de um novo relatório no sistema).

8.22.5. **Evento:** alerta de notificação criado por qualquer serviço da CONTRATANTE, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem ações das equipes de operação e podem iniciar um registro de incidente (Ex.: Link de Internet com consumo próximo ao contratado junto a operadora; disco rígido de um equipamento cheio. Indisponibilidade de sistemas).

8.22.6. O Suporte Remoto será o responsável pela triagem inicial, classificação da demanda e encaminhamento para a respectiva área responsável, se o caso, com a prévia análise detalhada e fundamentada da equipe de Gerenciamento de Problemas da CONTRATADA. Assim, para efeito de possíveis medidas corretivas (glosas), no caso de descumprimento dos acordos de níveis de serviços estabelecidos que não sejam requisições que a solução não seja de responsabilidade da CONTRATADA, apenas será afetado o Suporte Remoto, considerando que a CONTRATADA não possui governança sobre os prazos e ações de outras áreas.

9. DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA CENTRAL DE SERVIÇOS

9.1.1. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

9.1.2. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.

9.1.3. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento; a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores de sistemas ou quaisquer outros recursos da Rede.

9.1.4. A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas de telefonia, Service Desk e gestão operacional.

9.2. REQUISITOS PARA CONTROLE DE ACESSO FÍSICO AO AMBIENTE DA CENTRAL DE SERVIÇOS

9.2.1. A CONTRATADA deverá possuir sistema interno de TV monitorando todos os pontos críticos da instalação, como portarias de acesso, datacenter, hall(s) de entrada, sala de equipamentos de comunicação e sala dos operadores.

9.2.2. O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser permitido somente às pessoas autorizadas e deve ser controlado.

9.3. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA PARA A CENTRAL DE SERVIÇOS

- 9.3.1. Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. A CONTRATADA fica obrigada a comprovar que atende ou tem condições de atender a esses requisitos no prazo previsto para início da prestação dos serviços.
- 9.3.2. O ambiente de suporte remoto (Central de Serviços) deverá ser especialmente projetado com tratamento acústico, ar-condicionado, iluminação e espaço físico adequado.
- 9.3.3. O mobiliário para o atendimento de Suporte Remoto (Central de Serviços), deverá ter regulagem que permita ajuste de altura para teclado, mouse e monitor. As cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.
- 9.3.4. Deverá possuir instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, sistemas de Service Desk e de base de conhecimento que utilize tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos de sistemas de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, circuito para a comunicação, link de dados e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.
- 9.3.5. Deverá disponibilizar um número 0800 para realização dos serviços de central de atendimento com ônus de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo recepção e retorno de ligações de aparelhos fixos e móveis.
- 9.3.6. Os telefones devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de: implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.
- 9.3.7. Os microcomputadores instalados na central de atendimento deverão estar interligados em rede local, com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: Internet, serviço de correio eletrônico, sistema específico para gestão de help-desk, dentre outros necessários.
- 9.3.8. O link de comunicação de dados para o acesso ao sistema de gestão de service desk será disponibilizado, com ônus da CONTRATADA, com recursos de segurança implementados e interligando a CONTRATANTE com a central de atendimento.

9.3.9. REQUISITOS DO SISTEMA DE TELEFONIA

- 9.3.9.1. Software de telefone virtual que permite o atendimento de ligações diretamente da estação de trabalho do atendente. Os custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção do referido software será de responsabilidade da CONTRATADA;
- 9.3.9.2. Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las a CONTRATANTE, bem como criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso a Rede Telefônica Pública Comutação – RTPC, com sinalização de pulso ou tom;
- 9.3.9.3. Deverá permitir a supervisão dos serviços de atendimento online;
- 9.3.9.4. Permitir armazenamento das gravações em formato de mídia eletrônica (WAV) ou outros formatos padrão de mercado, por até 12 (doze) meses.
- 9.3.9.5. Recuperação de áudios gravados permitindo pesquisa por atendente/operador, data/horário e número de origem da ligação;
- 9.3.9.6. Permitir acompanhar em tempo real os detalhes operacionais sobre o trânsito das ligações receptivas e ativas por grupo de atendentes/operadores;
- 9.3.9.7. Permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática.
- 9.3.9.8. Possuir facilidade “cut-thru”, para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.
- 9.3.9.9. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.
- 9.3.9.10. Possibilitar a supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone, fixo ou celular, seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar. Essa funcionalidade deve estar disponível para os servidores responsáveis pelo acompanhamento do contrato.
- 9.3.9.11. Possuir painel de informações que permita às áreas de coordenação e gestão enviarem informações a toda a equipe ou a operadores específicos.
- 9.3.9.12. Permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a Unidade de Resposta Audível – URA, por meio de dispositivo eletrônico programado para os coordenadores/gerentes.
- 9.3.9.13. Permitir a transferência para atendimento presencial, quando a URA estiver sendo usada.
- 9.3.9.14. Permitir a funcionalidade de DAC, provendo o atendimento automático de chamadas, ordenação da fila de chamadas de acordo com o número que originou a ligação, permissão que uma ligação seja escutada por um supervisor em tempo real, ou auxiliar o atendimento e o atendimento de chamadas apenas de telefones pré-cadastrados.

9.4. REQUISITOS DO SISTEMA DE ACESSO E CONTROLE REMOTO ÀS ESTAÇÕES DE TRABALHO

- 9.4.1. A plataforma tecnológica a ser disponibilizada pela CONTRATADA deverá permitir interação remota diretamente na estação de trabalho do usuário da rede da CONTRATANTE; autorizada ou solicitada por este, a partir das posições de Suporte Remoto Telessuporte, para a solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário;
- 9.4.2. Para interação remota nas estações de trabalho dos usuários, a CONTRATADA deverá dispor de um link de comunicação dedicado para interligar a sua rede à da CONTRATANTE.
- 9.4.3. A CONTRATADA deverá dimensionar o link para atendimento dos requisitos técnicos e padrões de qualidades especificados neste termo de referência.
- 9.4.4. A implementação do link de comunicação, com todo ônus decorrente, será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 9.4.5. A abrangência deste serviço inclui todas as unidades da CONTRATANTE pertencentes (vide Encarte IX do Termo de Referência – Tabela de Localidade e Endereços) onde estão lotados os equipamentos da CONTRATANTE, que tenham

acesso à sua rede de forma remota.

9.4.6. Este serviço deve possuir mecanismos que garantam a certificação do usuário solicitante e do técnico de suporte que prestará a assistência, através da intervenção remota com a devida segurança, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:

- 9.4.6.1. permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário;
- 9.4.6.2. registrar os eventos de controle remoto;
- 9.4.6.3. só permitir a intervenção na máquina do usuário após sua permissão, através de notificação emitida pela solução e devido aceite pelo usuário para que sua estação sujeite-se ao controle remoto;
- 9.4.6.4. utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora;
- 9.4.6.5. não permitir que nenhum usuário desative ou altere as configurações do software de controle remoto.

9.5. REQUISITOS DO GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

9.5.1. A CONTRATADA deverá prover o serviço e equipe especializada para o Gerenciamento de Problema.

9.5.2. Os principais objetivos do processo de gerenciamento de problemas são a prevenção de problemas e dos incidentes por eles causados, com vista a assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade da Central de Serviços, eliminando incidentes recorrentes e minimizando o impacto dos que não podem ser prevenidos, além de identificar a causa-raiz dos problemas. A Gerência de Problemas da CONTRATADA, também é responsável pela:

- 9.5.2.1. alimentação e manutenção da base de dados de erros conhecidos e suas respectivas soluções, evitando a perda de conhecimento e permitindo rápido diagnóstico e solução de incidentes e problemas;
- 9.5.2.2. manutenção e criação de scripts (roteiros) de atendimento;
- 9.5.2.3. coleta, extração, tratamento e depuração de dados; elaboração e geração de relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da CONTRATANTE; e
- 9.5.2.4. elaboração de pareceres técnicos e apresentação de ações de correção.
- 9.5.2.5. Interlocução técnica especializada entre as equipes da CONTRATADA e CONTRATANTE para resolução de incidentes e problemas, conforme requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

9.5.3. Os serviços de gerência de problemas têm por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar mudanças para eliminar definitivamente o problema, além de atualizar os registros daqueles problemas conhecidos. Além disso, deve atuar de forma proativa e preditiva, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes.

9.5.4. Todos os dados gerados e demandados pela gerência de problemas deverão ser armazenados no SGSD, o qual deverá ser adaptado para as finalidades de gerência de problemas, conforme o nível de controle e de detalhamento a ser estabelecido pela equipe de gestão de serviços da CONTRATANTE.

9.5.5. Além das atividades acima, a gerência de problemas da CONTRATADA será o principal elo de comunicação com a CONTRATANTE, respondendo pela qualidade na prestação dos serviços e fornecendo os relatórios gerenciais solicitados.

9.5.6. Principais serviços de suporte especializado a serem executados (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos a serem executados pela gerência de problemas):

- 9.5.6.1. Detectar a causa-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;
- 9.5.6.2. registrar e priorizar problemas encaminhando ações para a solução;
- 9.5.6.3. isolar a causa raiz e recomendar soluções;
- 9.5.6.4. implementar soluções preventivas, reavaliando o processo;
- 9.5.6.5. analisar incidentes e estatísticas operacionais;
- 9.5.6.6. registrar e priorizar problemas, documentando os erros conhecidos;
- 9.5.6.7. recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível;
- 9.5.6.8. implementar soluções preventivas;
- 9.5.6.9. elaborar recomendações para implementar mudanças e, após sua implementação, verificar a efetividade;
- 9.5.6.10. estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia da CONTRATANTE, todos os roteiros de atendimento, telessuporte técnico e base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e problemas, com respostas padronizadas, cuja base de conhecimento deverá acessível de forma on-line à equipe de suporte da CONTRATANTE;
- 9.5.6.11. manter atualizada e disponível de forma on-line a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento.

9.6. REQUISITOS DO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÕES E DE MUDANÇAS

9.6.1. A CONTRATADA deverá prover o serviço e equipe especializada para o Gerenciamento de Configurações e Mudanças.

9.6.2. O processo de gerenciamento de configurações visa ao armazenamento e gerenciamento de dados relacionados à infraestrutura de TI para permitir o controle sobre todos os ativos de TI, sendo responsável pela criação e manutenção da Base de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC). Nesse processo são identificados todos os itens de configuração (IC) necessários para a entrega dos serviços de TI e é fornecido um modelo lógico dos serviços, dos ativos e da infraestrutura no qual são registrados os relacionamentos entre os itens de configuração utilizados para cada serviço oferecido.

9.6.3. O principal objetivo do processo de gerenciamento de mudanças é assegurar que as mudanças sejam feitas de forma controlada, sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, comunicadas, implantadas e documentadas, sendo relacionada com o processo de gerenciamento de problemas, que origina requisições de mudanças e com a gerência de configurações, que participa do planejamento das mudanças, indicando os Itens de Configuração (IC) envolvidos em uma dada mudança e o impacto da mesma, e registra as mudanças efetuadas que afetem itens de configuração.

9.6.4. Atividades relacionadas a esses processos:

- 9.6.4.1. execução de mudanças definidas com a anuência da CONTRATANTE;
- 9.6.4.2. atualização dos registros da base de dados da gerência de configuração;
- 9.6.4.3. proposição e implementação de melhorias e otimizações nos processos;
- 9.6.4.4. auxílio no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
- 9.6.4.5. participação e atuação na definição de novos projetos;
- 9.6.4.6. criação e atualização dos roteiros de atendimento e dos manuais e documentações dos procedimentos operacionais;

e

9.6.4.7. sugestão de indicadores e auxílio na definição das métricas para elaboração dos acordos de níveis de serviço.

- 9.6.5. Na prática, as atividades relacionadas com a OPERAÇÃO DE SERVIÇOS demandam e geram dados que devem ser atualizados pelos processos de gerenciamento de mudanças e gerenciamento de configuração, havendo, portanto, um forte relacionamento e uma efetiva integração entre esses serviços.
- 9.6.6. O serviço de gerência de configurações e mudanças tem por missão auxiliar os gestores da CONTRATANTE no planejamento de mudanças, assegurando que o impacto de uma mudança em qualquer componente de serviço (equipamentos, sistemas, materiais, documentação normativa etc.) será conhecido pelos usuários afetados, mediante interação constante com a Central de Serviços (ponto de contato entre os usuários e a organização), e que as implicações referentes aos indicadores e metas do acordo de nível de serviço serão flexibilizadas e monitoradas durante a implantação da mudança.
- 9.6.7. O objetivo principal é controlar as mudanças aprovadas sobre um determinado componente ou um novo componente de serviço de forma eficiente e eficaz, mantendo controle sobre os riscos, prazos, custos e informações acerca da mudança que afete os usuários finais. Para isso o serviço de gerência de configuração e mudança da Contratada deverá operacionalizar as ações demandadas pela equipe da CONTRATANTE, com o objetivo de centralizar e formalizar a análise, aprovação, programação e controle de todos os processos de mudanças de componentes de serviços.
- 9.6.8. Outra missão deste serviço é implantar e manter atualizado um modelo lógico de componentes e de ativos de infraestrutura dos serviços entregues/disponibilizados aos usuários com o objetivo de gerar, manter e fornecer informações seguras e atualizadas sobre todos os componentes de serviços disponibilizados, garantindo a integração e o relacionamento com os outros serviços disponíveis. Para isso o serviço de gerência de configuração deverá centralizar e formalizar os procedimentos de identificação, cadastramento, controle e verificação das versões de todos os itens de configuração dos componentes de serviços, tais como equipamentos, sistemas, materiais, documentação técnica/normativa etc.
- 9.6.9. Todos os dados gerados e demandados pelo serviço de gerência de mudanças e de configuração deverão ser armazenados no sistema de gestão da Central de Suporte a Serviços; o qual será adaptado para as finalidades de gerência de mudanças e de configuração, conforme o nível de controle e de detalhamento a ser estabelecido pela equipe de gestão de serviços da CONTRATANTE.
- 9.6.10. Principais serviços da gerência de configurações e mudanças (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de gerência operacional a serem executados):
- 9.6.10.1. descrever as questões técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de mudanças;
 - 9.6.10.2. implementar os tipos de mudanças adotados, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência, relevância) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas);
 - 9.6.10.3. obter da equipe de gestão de serviços da CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários;
 - 9.6.10.4. implementar o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças;
 - 9.6.10.5. operacionalizar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.;
 - 9.6.10.6. operacionalizar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido;
 - 9.6.10.7. administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, habilitação de pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma;
 - 9.6.10.8. realizar a atualização da base de dados de inventário de componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários;
 - 9.6.10.9. acompanhar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças;
 - 9.6.10.10. registrar e manter atualizada a base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pelos serviços de Service Desk, gerência de incidentes, de problemas e de outros serviços de suporte e entrega/disponibilização;
 - 9.6.10.11. assegurar que mudanças não autorizadas pelos gestores do contrato não sejam implementadas;
 - 9.6.10.12. elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência de mudanças e de gerência de configuração;
 - 9.6.10.13. homologar com a equipe de gestão de serviços da CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de configuração;
 - 9.6.10.14. detalhar as estruturas de dados sobre a configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários da DPESP;
 - 9.6.10.15. acompanhar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, conforme o nível de controle e detalhamento estabelecido;
 - 9.6.10.16. acompanhar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede, materiais em geral, documentação técnica/normativa etc., efetuando os registros de alteração de configuração;
 - 9.6.10.17. solicitar à CONTRATANTE a adoção de ações junto aos outros prestadores de serviços contratados que estarão envolvidos nos processos de mudanças que alteram a configuração dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários;
 - 9.6.10.18. manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, que deverá ser feita a partir da análise de ocorrências, de registros produzidos pelos serviços de Service Desk, gerência de incidentes, de problemas, gerência de mudanças e das atividades de acompanhamento e controle de serviços de suporte e entrega/disponibilização;
 - 9.6.10.19. assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam

- cadastrados na base de dados de gerência de configuração;
- 9.6.10.20. acompanhar o funcionamento da aplicação de inventário automatizado, garantindo o correto armazenamento de informações e o gerenciamento de alterações (mudanças) realizadas;
- 9.6.10.21. fornecer toda documentação considerada necessária pela CONTRATANTE para a execução dos serviços de gerência de configuração;

9.7. GERENCIAMENTO OPERACIONAL E DA QUALIDADE

- 9.7.1. A CONTRATADA deverá prover o serviço e equipe especializada para o Gerenciamento Operacional e da Qualidade.
- 9.7.2. O gerenciamento operacional e da qualidade visa assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte oferecido, a fim de prevenir e reduzir os incidentes, identificar a causa-raiz de problemas e otimizar a utilização dos recursos de suporte, provendo um canal de contato DEDICADO permanente entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 9.7.3. Estes serviços compreendem a execução de atividades voltadas à constante avaliação dos resultados gerados pelos serviços de atendimento aos usuários, detectando oportunidades de melhorias e implementando ações corretivas, bem como garantindo a documentação de erros conhecidos na base de conhecimento.
- 9.7.4. A partir das análises realizadas nos sistemas de informação utilizados no atendimento, juntamente com os feedbacks obtidos em reuniões gerenciais com os representantes da CONTRATANTE, os profissionais de gerenciamento operacional e da qualidade da CONTRATADA serão responsáveis por elaborar solicitações de mudanças e projetos de adequação, visando à manutenção dos níveis de serviço acordados.
- 9.7.5. Também será responsabilidade destes profissionais a elaboração do Caderno Mensal de Serviços (CMS), contendo o detalhamento de todas as atividades realizadas, quantitativos mensurados, ações e recomendações para o próximo período.
- 9.7.6. São os seguintes os principais serviços de gerenciamento operacional e da qualidade:
 - 9.7.6.1. monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços;
 - 9.7.6.2. monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
 - 9.7.6.3. realizar proativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);
 - 9.7.6.4. fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
 - 9.7.6.5. criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;
 - 9.7.6.6. garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos funcionários da CONTRATADA;
 - 9.7.6.7. assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação da CONTRATANTE, através da implantação dos planos de ação;
 - 9.7.6.8. garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;
 - 9.7.6.9. participar de reuniões mensais com representantes da CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;
 - 9.7.6.10. participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada pela CONTRATANTE, desde que notificado com antecedência e que o assunto esteja no escopo da proposta;
 - 9.7.6.11. revisar e atualizar procedimentos operacionais;
 - 9.7.6.12. analisar tendência de repetição de incidentes e problemas;
 - 9.7.6.13. analisar, continuamente, causas raiz dos problemas e propor ações corretivas;
 - 9.7.6.14. definir os roteiros de atendimento de Suporte Remoto e Suporte Presencial aos usuários, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes;
 - 9.7.6.15. buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando à CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas;
 - 9.7.6.16. contribuir para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários.

9.8. CARACTERÍSTICA ESPECIFICAS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (CENTRAL DE SERVIÇOS)

- 9.8.1. A CONTRATADA deverá prover o serviço e equipe especializada para o Serviço de Atendimento e Suporte Remoto.
- 9.8.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma equipe dedicada e exclusiva para a CONTRATANTE, não será permitido o compartilhamento dos recursos de atendimento com outros contratos ou projetos da CONTRATADA.
- 9.8.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar dois grupos de recursos/equipes especializadas, distintas, para atendimento e suporte das demandas e necessidades da Coordenadoria Geral de Administração e Coordenadoria de Tecnologia da Informação. Cada grupo de atendimento (CGA e CTI) deverá contar com um líder técnico exclusivo para atribuições de coordenação da operação.
- 9.8.4. O Serviço de suporte Remoto é a modalidade de atendimento à distância a ser realizado pela CONTRATADA, que utilizará uma base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas respostas e procedimentos de resolução de incidentes ou falhas de sistemas e equipamentos. A base de conhecimento possibilita a padronização dos serviços, aumenta a disponibilidade dos serviços aos usuários, agiliza a resolução de incidentes e falhas, dentre outros benefícios mensuráveis. Esta base deverá concentrar os procedimentos padrões de resolução de incidentes e problemas, bem como estar integrada ao sistema de gestão da Central de Serviços. Deve, ainda, possibilitar a pesquisa por resoluções semelhantes, ocorridas anteriormente, possibilitando a efetiva gestão do conhecimento pela Central de Serviços.
- 9.8.5. A Central de Serviços é responsável pelas atividades de atendimento ao usuário, através de comunicação via telefone, URA, e-mail, interface para abertura de chamados pela Web, Microsoft Teams, App (Android e IOS), dentre outras estabelecidas pela CONTRATANTE, e objetiva a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos e aplicativos, bem como para o registro e escalonamento dos chamados que necessitem atendimento em outro nível de suporte.
- 9.8.6. O objetivo desta modalidade de atendimento é estabelecer um ponto único de contato com os usuários, devendo estar preparada para o atendimento receptivo (recebimento de ligações, e-mails, chamados abertos pela Web, etc.) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de

satisfação e outros serviços).

9.8.7. Mecanismos formais de comunicação para abertura de chamados na Central de Serviços

9.8.7.1. Solicitantes: usuários internos e externos (Empresas requisitando cadastro para envio e assinatura de documentos no sistema SEI)

9.8.7.2. Destinatário: Central de Serviços

9.8.7.3. Forma de Comunicação: Registro de chamados via telefone, URA, e-mail ou interface Web do SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk), portal web de autoatendimento, Chat, ChatBot, Teams e App (Android e IOS).

9.8.7.4. Os chamados para a prestação dos serviços deverão ser registrados no SGSD, que deverá ser utilizado para executar/acompanhar o atendimento técnico. O protocolo gerado pelo sistema (ticket) servirá para identificar o serviço.

9.8.8. O Suporte Remoto de 1º Nível será prestado pelos canais de atendimento disponibilizados e através da ferramenta de acesso remoto ao dispositivo do usuário, a qual a CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.8.9. Os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente da CONTRATANTE existente.

9.8.10. Suporte Remoto será o primeiro ponto de contato com os usuários e quando houver a necessidade de atendimento local ou especializado, os chamados deverão ser encaminhados para a torre de serviço adequada que dará continuidade ao atendimento.

9.8.11. O Suporte Remoto efetuará os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes, na base de conhecimento, bem como dúvidas e solicitações dos usuários dos serviços disponibilizados.

9.8.12. A Central de Serviços é responsável pela abertura de "tickets" para permitir a gerência e resolução de incidentes e recuperação de falhas; escalonando processos de trabalho para o Suporte Presencial ou Suporte Especializado de atendimento através da equipe de Gerenciamento de Problemas da CONTRATADA, se o caso, quando não for possível o atendimento no Suporte Remoto.

9.8.13. Todos os atendimentos de Suporte Remoto, bem como os "tickets" para acionamento dos processos de Suporte Presencial ou Suporte Especializado deverão ser registrados no Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços da Central de Serviços.

9.8.14. Esse serviço requer necessariamente a existência de Líderes Técnicos, um para cada grupo de atendentes (grupo de atendentes CGA e grupo de atendentes CTI), para gerenciar os trabalhos da equipe de atendimento. Os Líderes Técnicos atuarão no monitoramento operacional das equipes, acompanhando e auxiliando os atendentes, redistribuindo chamados e, quando necessário, ouvindo e intercalando as ligações. Todos os custos referentes ao serviço de supervisão deverão estar incluídos nos valores dos serviços de atendimento de chamados.

9.8.15. Não estão excluídas atividades ou qualquer serviço e infraestrutura não listados que sejam imprescindíveis para assegurar o pleno funcionamento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá alegar a ausência destes para a não prestação de algum serviço não listado.

9.8.16. É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação e operacionalização da Central de Serviços de Suporte Remoto, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library – v3, ou versão mais recente, bem como, a melhoria contínua, medições e reports, garantindo a disponibilização dos recursos de forma estável, escalonável, com confiabilidade e segurança.

9.8.17. A CONTRATADA deverá fornecer a Ferramenta de Gestão de Chamados para uso pela Central de Serviços, equipe da CONTRATADA e equipe especializados da CONTRATANTE, conforme especificações estabelecidas no ENCARTE IV – REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE CHAMADOS/SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE SERVICE Desk (SGSD)

9.8.18. É de responsabilidade da CONTRATADA a instalação, configuração e parametrização da Ferramenta de Gestão de Chamados a ser disponibilizada pela CONTRATADA, sem ônus a CONTRATANTE.

9.8.19. A Central de Serviços será o ponto único de contato dos usuários da CONTRATANTE para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

9.8.20. Além da recepção de demandas de TI, a Central de Serviços também será responsável em realizar a triagem de solicitações administrativas como: logística de materiais, transporte, serviços de manutenção predial, telefonia, questões de recursos humanos, gestão documental, dentre outros que serão devidamente mapeados, documentados e automatizados na ferramenta de Gestão de Serviços.

9.8.21. Os canais de acesso a Central de Serviços deverão ser realizados por atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço 0800 (gratuita), com recurso de URA, para qualquer ligação executada a partir do Estado de São Paulo, correio eletrônico, Chat, instant message, Microsoft Teams e chamados cadastrados pelo usuário diretamente na Ferramenta de Gestão de Chamados, acessível pela rede interna da CONTRATANTE, e a ser provido pela CONTRATADA, atendendo aos princípios da Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, tais como senha de autenticação, base de dados exclusiva, criptografia de dados e https.

9.8.21.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento das licenças necessárias para uso da equipe de suporte e atendimento, bem como os usuários de atendimento especializado da CTI e CGA.

- 9.8.22. A Central de Serviços compreende a solução de suporte técnico remoto demandada pelos usuários da CONTRATANTE via os canais de acesso mencionados neste Termo de Referência. Tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações de forma remota e dedicada.
- 9.8.23. Nos casos em que o atendimento não for resolvido de forma remota, a equipe de Suporte Remoto deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte Presencial (Onsite) para que a solicitação / incidente ou problema possa ser resolvido no menor tempo possível dentro do Acordo de Nível de Serviço estabelecido.
- 9.8.24. O serviço de suporte remoto é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas respostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos.
- 9.8.25. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto 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 e tempo de chamado.
- 9.8.26. A Central de Serviços será responsável pelo atendimento remoto dedicado aos usuários da CONTRATANTE de modo a garantir a disponibilidade dos serviços por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando sempre que possível o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.
- 9.8.27. Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar em Reunião Gerencial ao Gestor e/ou Fiscal do Contrato os procedimentos e/ou scripts para realização de pré-atendimentos dos Chamados abertos na Central de Serviços. Caso o gestor verifique pontos de melhoria, estes deverão ser realizados e submetidos para nova apreciação. Cabe à CONTRATADA por meio dos Líderes Técnicos a responsabilidade de implantar os procedimentos e/ou scripts de pré-atendimento aprovados na Central de Serviços, devendo repassar para os técnicos dessa área a forma mais correta de se realizar os atendimentos aos chamados técnicos. Os procedimentos e/ou scripts deverão ser elaborados de forma a permitir um atendimento rápido, cordial, respeitoso, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes.
- 9.8.28. Os profissionais da Central de Serviços deverão ficar alocados nas dependências da CONTRATADA e todos os custos relativos à implementação da infraestrutura prevista para a Central de Serviços descritos neste Termo de Referência deverão compor o preço final do serviço.
- 9.8.29. Para atendimento aos serviços de atendimento da Central de Serviços a CONTRATADA deverá implementar um portal de serviços, 0800 e chatbot para a CONTRATANTE (áreas CGA e CTI), composto por atividades/portifólio de negócio e com escopo a definir na fase de implantação dos serviços.
- 9.8.30. Para dimensionamento da equipe a LICITANTE deverá observar as descrições constantes neste Termo de Referência
- 9.8.31. **Principais serviços de suporte técnico REMOTO a serem executados (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos a serem executados):**
- 9.8.31.1. Esclarecimento de dúvidas de usuários quanto ao uso de serviços administrativos, softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral;
- 9.8.31.2. Orientações e sugestões quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- 9.8.31.3. Esclarecimento de dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de materiais, equipamentos em geral e componentes de informática;
- 9.8.31.4. Esclarecimento de dúvidas e orientação aos usuários quanto à obtenção de acesso aos recursos do ambiente da CONTRATANTE – cadastramento de usuários, obtenção de senhas, reset de senhas, desbloqueio de senhas, permissão de acesso, entre outros;
- 9.8.31.5. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;
- 9.8.31.6. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários da CONTRATANTE, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as dúvidas, requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência ou daqueles negociados entre as partes para períodos específicos, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;
- 9.8.31.7. Atuar como ponto único de contato entre os usuários e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;
- 9.8.31.8. Recepcionar, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC e Administrativa da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento ou outros meios;
- 9.8.31.9. Manter uma FAQ com informações atualizadas que sejam de sua competência, para uso pelos usuários da CONTRATANTE
- 9.8.31.10. Manter, junto com a equipe de Suporte Presencial e Suporte Especializado a base de conhecimento atualizada com os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos;
- 9.8.31.11. Manter atualizada, junto com a equipe de Suporte Presencial e Suporte Especializado, a base de ativos de softwares e hardwares (CMDB) da CONTRATANTE;

- 9.8.31.12. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- 9.8.31.13. Finalizar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- 9.8.31.14. Escalar e encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de Suporte Remoto, para o serviço de Suporte Presencial e Suporte Especializado de Gerenciamento de Problemas da CONTRATADA, ou demais equipes;
- 9.8.31.15. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- 9.8.31.16. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços da CONTRATANTE, de acordo com Plano de Comunicação a ser estabelecido em conjunto com a CONTRATANTE;
- 9.8.31.17. Registrar na Solução Informatizada de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- 9.8.31.18. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 9.8.31.19. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos e utilizados especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso. Para dúvidas relacionadas a sistemas da CONTRATANTE, as informações serão limitadas àquelas alimentadas na base de conhecimento da Solução Informatizada de ITSM pelas áreas responsáveis pelos sistemas da CONTRATANTE (CTI) ou respectivos fornecedores;
- 9.8.31.20. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 9.8.31.21. Dar o retorno aos usuários quando os chamados não forem passíveis de solução no prazo estabelecido e informar ao fiscal do contrato;
- 9.8.31.22. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
- 9.8.31.23. Reportar imediatamente ao(s) responsável(eis) da CENTRAL DE SERVIÇOS os problemas críticos identificados que podem acarretar impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE;
- 9.8.31.24. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dos mesmos, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais previamente definidos;
- 9.8.31.25. Elaborar e atualizar procedimentos técnicos de atendimento seguindo as orientações e padrões definidos pela torre de Apoio a Gestão do Conhecimento;
- 9.8.31.26. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues e/ou disponibilizados;
- 9.8.31.27. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços, conforme orientações da CONTRATANTE;
- 9.8.31.28. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários, elegíveis a esse nível.
- 9.8.31.29. Intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, dependendo da natureza e do tipo de problema, mediante autorização do responsável pelo chamado, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- 9.8.31.30. Para a intervenção nas estações de trabalho, as posições de Suporte Remoto deverão estar equipadas com recursos de controle remoto, mediante autenticação e autorização do usuário da CONTRATANTE, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento para atendimento presencial.
- 9.8.31.31. É obrigatório o registro por meio de log de todas as ações e eventos de conexões realizados durante as intervenções nas estações de trabalho, exemplo: aplicativos utilizados, instalados e desinstalados, arquivos incluídos, alterados e removidos bem como hash dos processos executados, para eventuais auditorias pela CONTRATANTE.
- 9.8.31.32. Devem fazer parte do log, no mínimo, as seguintes informações: data e hora da intervenção, endereço lógico e IP da máquina do técnico, nome ou código do técnico que realizou a intervenção, endereço lógico e IP da máquina controlada, nome ou código do usuário da máquina controlada.
- 9.8.31.33. Caso seja identificado que a resolução do incidente somente será possível por atendimento presencial, a ocorrência deverá ser encaminhada/escalada para a equipe de atendimento de Suporte Presencial e Suporte Especializado, visando agilizar a resolução do problema identificado dentro dos prazos do ANS.
- 9.8.31.34. Soluções providas pelo Suporte Técnico Presencial e pelo Suporte Técnico Especializado deverão ser registradas e encaminhadas para a Central de Suporte e Serviços, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento de 1º Nível, com atualização e manutenção contínua de informações.

- 9.8.31.35. Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras da CONTRATANTE para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- 9.8.31.36. Retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- 9.8.31.37. Registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;
- 9.8.31.38. Registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados.
- 9.8.31.39. Esclarecimentos e informações ao suporte técnico de Suporte Especializado quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- 9.8.31.40. Recebimento das soluções e fechamento dos chamados no sistema;
- 9.8.31.41. Realização de pesquisa de satisfação em ambiente da web, a partir de e-mail enviado pelo sistema de workflow no fechamento do chamado, por meio do qual o usuário responde às perguntas apresentadas pelo "browser", com envio on-line das respostas à base de dados da Central de Serviços.
- 9.8.31.42. Implementação de mensagens eletrônicas na URA quando de ocorrências que afetem grande número de usuários, prestando informações suficientes para evitar acúmulo do atendimento de Suporte Remoto, sob demanda dos gestores da CONTRATANTE.
- 9.8.31.43. Gerenciamento e controle de prazos das solicitações encaminhadas ao Suporte Presencial e ao Suporte especializado;
- 9.8.31.44. Encaminhamento e acompanhamento dos chamados aos responsáveis pelos sistemas internos para envio da demanda e negociação de prazos;
- 9.8.31.45. Recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no Sistema de Gestão de Service Desk SGSD.

9.9. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE PRESENCIAL (ONSITE)

- 9.9.1. O suporte presencial envolve a solução de incidentes que não são elegíveis no suporte remoto, sendo necessário o atendimento presencial;
- 9.9.2. Os serviços de suporte técnico presencial, de acordo com a natureza e tipo do incidente, incluem o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos no Acordo de Níveis de Serviços (ANS).
- 9.9.3. Os serviços de suporte presencial deverão ser prestados em todo o ambiente da CONTRATANTE.
- 9.9.4. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existentes (SOFTWARES E HARDWARES).
- 9.9.5. O Suporte Técnico a Usuários atuará como suporte Presencial para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIPs.
- 9.9.6. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- 9.9.7. Os profissionais do atendimento a sede e VIP deverão ficar alocados nas dependências da CONTRATANTE que irá fornecer mobiliário, ponto lógico e elétrico e computador para a execução dos serviços.
- 9.9.8. Para a necessidade de atendimento nos prédios da CONTRATANTE, sejam as listadas no ENCARTE IX ou outras que vierem a existir, quando não for possível a resolução do problema ou incidente de forma remota, a CONTRATADA deverá realizar excepcionalmente, o atendimento presencial.
- 9.9.9. O atendimento presencial também compreenderá visita técnica às residências de Defensores/as Públicos/as e Servidores/as. O serviço de visita **na residência**, apenas ocorrerá se o local de residência estiver próximo e dentro do raio de **até 20 km** de uma das Unidades ou salas de Fórum da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, conforme critérios estabelecidos no Termo de Referência.
- 9.9.10. O suporte presencial deverá prover equipe específica dedicada, **residente e alocada**, com atuação presencial dedicada e durante todo o período de expediente, em algumas instalações físicas e críticas da CONTRATANTE, são elas:
 - 9.9.10.1. Unidade Administrativa localizada na Rua Boa Vista, 200. O(s) técnico(s) residentes de Suporte Presencial desta localidade prestarão serviços nas Unidades Administrativas e de Atendimento localizadas no Centro de São Paulo, entre elas: Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público, Unidade Administrativa Líbero Badaró, Unidade Administrativa da Ouvidoria;
 - 9.9.10.2. Regional Criminal;
 - 9.9.10.3. Regional Central.

9.9.11. A equipe deve estar habilitada a instalação ou substituição peças em computadores fora do prazo de garantia do fabricante, com peças providas pela CONTRATANTE, como disco rígido, disco sólido, fonte de alimentação, placa-mãe, processador, memória, bateria CMOS, placa de vídeo, placas PCIe, entre outros componentes.

9.9.12. Principais serviços de suporte técnico Presencial (A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de Suporte Presencial a serem executados):

9.9.12.1. A equipe de suporte presencial será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

9.9.12.1.1. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes da CONTRATANTE;

9.9.12.1.2. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;

9.9.12.1.3. Contatar as equipes internas da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

9.9.12.1.4. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços da CONTRATANTE;

9.9.12.1.5. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

9.9.12.1.6. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE;

9.9.12.1.7. Operar e administrar ferramentas de gerenciamento de hardware e software de estações de trabalho;

9.9.12.1.8. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;

9.9.12.1.9. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;

9.9.12.1.10. Apoiar e orientar tecnicamente o Suporte Remoto, quando necessário;

9.9.12.1.11. Realizar instalações e atualizações de Softwares;

9.9.12.1.12. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos;

9.9.12.1.13. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos que compõem as salas de reunião/videoconferência, como por exemplo projetores, equipamentos de videoconferência, telefones, entre outros;

9.9.12.1.14. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;

9.9.12.1.15. Efetuar manutenção de computadores, notebooks e componentes similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo em questão.

9.9.12.1.16. Ao término do atendimento, o suporte técnico presencial efetuará o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas, informações prestadas e efetuará o fechamento do respectivo ticket. Após isso, deverá ser encaminhada mensagem para o Suporte Remoto, informando sobre a conclusão do serviço, através do sistema de gestão disponibilizado.

9.9.12.1.17. A execução dos serviços de telessuporte ou suporte técnico presencial demanda consultas e gera dados relativos à gerência de configuração e à gerência de mudanças. Os detalhes técnicos e operacionais destes procedimentos devem ser registrados no sistema.

9.9.12.1.18. Nos casos em que a resolução do incidente demande intervenção que envolva a infraestrutura de TI ou que estejam relacionadas a sistemas internos da CONTRATANTE, as ocorrências deverão ser encaminhadas/escaladas para a equipe de suporte Especializado que ficará responsável pela sua condução ao Suporte Remoto para fechamento no Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços.

9.9.12.1.19. Realizar a instalação ou substituição peças em computadores fora do prazo de garantia do fabricante com peças providas pela CONTRATANTE, como como Disco Rígido, Disco sólido, Fonte de alimentação, Placa-mãe, processador, memória, bateria CMOS, Placa de vídeo, placas PCIe.

9.9.12.1.20. Realizar atendimento presencial aos usuários de nível operacional e VIP (assessoria, coordenação, gerência, diretoria);

9.9.12.1.21. Realizar instalação, desinstalação, configuração, atualização de drivers e remanejamentos, total ou parcial, de equipamentos de TI;

9.9.12.1.22. Realizar troca de suprimentos de equipamentos de TI;

- 9.9.12.1.23. Instalar, configurar, atualizar drivers e remanejar aparelhos telefônicos;
 - 9.9.12.1.24. Mapear e orientar para utilização de pastas corporativas;
 - 9.9.12.1.25. Instalar, desinstalar, remanejar e configurar de Softwares básicos, Aplicativos e Sistemas corporativos em microcomputadores de usuários da CONTRATANTE;
 - 9.9.12.1.26. Elaborar laudos técnicos de equipamentos de TI;
 - 9.9.12.1.27. Realizar instalação e testes em pontos de rede do cabeamento horizontal;
 - 9.9.12.1.28. Confeccionar cabos de rede;
 - 9.9.12.1.29. Realizar a criação e geração de imagens padrão de sistemas operacionais;
 - 9.9.12.1.30. Realizar backup dos documentos, pastas e arquivos de usuários da CONTRATANTE, quando necessário;
 - 9.9.12.1.31. Realizar manutenção preventiva de microcomputadores, incluindo: Verificar se a nomenclatura das estações e impressoras está de acordo com os padrões adotados no CONTRATANTE;
 - 9.9.12.1.32. Verificar se os grupos padrões estejam dentro do grupo administradores;
 - 9.9.12.1.33. Reportar à CONTRATANTE qualquer inconformidade identificada na estação de trabalho em atendimento;
 - 9.9.12.1.34. Instalar e manter atualizada a ferramenta antivírus;
 - 9.9.12.1.35. Adicionar estações de trabalho ao domínio da rede da CONTRATANTE.
 - 9.9.12.1.36. Apoiar tecnicamente as reuniões da CONTRATANTE, incluindo:
 - 9.9.12.1.37. Instalar e realizar testes em equipamentos;
 - 9.9.12.1.38. Realizar a configuração de acesso à internet;
 - 9.9.12.1.39. Acompanhar a reuniões realizadas por meio de videoconferência.
 - 9.9.12.1.40. Recepcionar chamados transferidos dos demais níveis, ou abrir novos chamados com uso da ferramenta de gestão, e realizar os procedimentos necessários para resolução;
 - 9.9.12.1.41. Encaminhar chamados resolvidos para o encerramento no Suporte Remoto;
 - 9.9.12.1.42. Encaminhar chamados para o Suporte Especializado, quando necessário;
 - 9.9.12.1.43. Registrar os chamados atendidos mediante solicitações extraordinárias;
 - 9.9.12.1.44. Realizar criação, revisão ou pesquisa de documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial, para inclusão ou revisão na base de conhecimento para solucionar chamados;
 - 9.9.12.1.45. Realizar abertura e acompanhamento de chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia;
 - 9.9.12.1.46. Realizar configuração e orientações utilização de ferramentas de correio eletrônico da CONTRATANTE, nos microcomputadores e smartphones, ou em outros devices existentes;
 - 9.9.12.1.47. Gerar consultas e relatórios estatísticos (hardwares e softwares);
 - 9.9.12.1.48. Realizar atualização da lista de ramais dos usuários da CONTRATANTE;
 - 9.9.12.1.49. solicitar o acionamento da assistência técnica para manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia ou pertencente a terceiros (outsourcing);
 - 9.9.12.1.50. Executar os procedimentos necessários para resolução e fechamento dos chamados
- 9.9.12.2. Não estão excluídas atividades ou qualquer serviço e infraestrutura não listados anteriormente que sejam imprescindíveis para assegurar o pleno funcionamento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá alegar a ausência destes para a não prestação de algum serviço não listado.
- 9.9.12.3. Para a necessidade de atendimento nos prédios da CONTRATANTE, sejam as listadas no ENCARTE IX ou outras que vierem a existir, quando não for possível a resolução do problema ou incidente de forma remota, a CONTRATADA deverá realizar o atendimento presencial.
- 9.9.12.4. Para dimensionamento da equipe a LICITANTE deverá observar as descrições constantes neste Termo de Referência
- 9.9.12.5. Os custos de deslocamentos quando necessário para o atendimento presencial serão de responsabilidade da CONTRATADA.

9.10. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – ORQUESTRAÇÃO INTELIGENTE E VISIBILIDADE OPERACIONAL DA INFRAESTRUTURA DE TIC

- 9.10.1. O conceito de Inteligência Artificial para Operações de TI (AIOps) aplicado ao serviço de orquestração e visibilidade operacional da Infraestrutura de TIC é dado pelo Gartner em 2016 como "AIOps combina big data e aprendizado de máquina para automatizar processos de operações de TI, incluindo correlação de eventos, detecção de anomalias e determinação de causalidade (Gartner Glossary, <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/aiops-artificial-intelligence-operations>)".
- 9.10.2. O conceito de observabilidade de acordo com o Gartner é dado por: "A observabilidade é a evolução do monitoramento em um processo que oferece insights sobre aplicativos de negócios digitais, acelera a inovação e aprimora a experiência do cliente".
- 9.10.3. A publicação atualizada do Gartner "Innovation Insight for Observability, 2022" traz como entendimento que "o volume de dados agregados por ferramentas pode ser imenso, dificultando o entendimento dos líderes de I&O sem o auxílio da inteligência artificial para operações de TI (AIOps)". Ressalta que a observabilidade é a característica de softwares e sistemas que permite que eles sejam "vistos" e que perguntas sobre seu comportamento sejam respondidas.
- 9.10.4. A CONTRATANTE possui a ferramenta WhatsUp Gold como ferramenta de monitoramento do ambiente, ao qual deverá ser integrada à solução fornecida para a orquestração inteligente e visibilidade operacional. Desta forma, a observabilidade é uma evolução do monitoramento estabelecido, enfatizando a visibilidade do estado do serviço digital explorando as saídas de dados de alta volume nas aplicações do CONTRATANTE, listando, mas não limitando-se à DOL, SEI, E-SAJ, além das listadas na Tabela 3 - Principais Serviços e Sistemas em uso na CONTRATANTE do Termo de Referência.
- 9.10.5. A solução deverá prover acesso e suporte a usuários finais (end users), profissionais resolvedores / administradores.
- 9.10.6. A solução deverá prover acesso a usuários com privilégios de extração de dados analíticos, assim como desenvolvimento, modelagem e construção de relatórios, indicadores e painéis de controle;
- 9.10.7. A solução deverá ser disponibilizada como SaaS com disponibilidade mínima em 99,7% com acesso sem limitações em regime 24x7x365, ou seja, todos os dias da semana, durante 24 horas por dia.
- 9.10.8. A solução deverá suportar os requisitos de escalabilidade, ou seja, a habilidade de manter e implementar estrutura modular possibilitando acrescentar recursos, nós de processamento, armazenamento e memória, sem impactar o funcionamento da solução no ambiente de produção do CONTRATANTE.
- 9.10.9. Qualquer módulo ou ferramenta necessária para atender os requisitos da especificação deverão estar contemplados na proposta técnica-financeira.
- 9.10.10. A solução deverá ter visibilidade completa dos certificados digitais implantados na CONTRATANTE, promovendo acionamentos autônomos para vencimento de certificado.
- 9.10.11. A solução deverá realizar testes em aplicações internas da CONTRATANTE e realizar testes com ou sem autenticação para validar a usabilidade, disponibilidade e funcionamentos das aplicações em uso pelos usuários da CONTRATANTE.
- 9.10.12. **Descoberta de itens de configuração (Discovery)**
- 9.10.12.1. O processo de descoberta de itens de configuração primário deverá ser preferencialmente com uso de agentes (agentfull) e oferecer a opção sem uso de agente (agentless);
- 9.10.12.2. Integrar a base de dados dos itens de configuração descobertos com o CMDB da solução de ITSM - IT Service Management, automaticamente de forma a manter a sincronização dos dados e a relação entre eles atualizada e integra;
- 9.10.12.3. Possuir repositório ou banco de dados único para os itens de configuração descobertos;
- 9.10.12.4. Identificar o relacionamento e dependências hierárquicas entre os itens de configuração descobertos;
- 9.10.12.5. Suportar a descoberta de qualquer item de configuração conectado à rede;
- 9.10.12.6. A solução deverá permitir customizações nas tabelas registro de itens de configuração para complementar informações pertinentes ao negócio do CONTRATANTE.
- 9.10.12.7. A solução deverá permitir a programação agendamentos para realização do processo de descoberta a partir da parametrização feita pelo usuário;
- 9.10.12.8. A solução deverá permitir o cadastramento de itens de configuração novos e atualização manual de qualquer item de configuração previamente cadastrado;
- 9.10.12.9. O processo de descoberta deverá coletar dados de: computadores, servidores, dispositivos de rede, impressoras, softwares, base de dados, storages, clouds, infraestrutura, plataforma virtualizados, equipamentos de TI em geral e quaisquer outros dispositivos que estejam conectados à rede do CONTRATANTE.
- 9.10.12.10. Prover interface para operação e administração da solução via browser;
- 9.10.12.11. Suportar auto detecção para novos itens de configuração conectados na rede;
- 9.10.12.12. A solução deverá disponibilizar visualização gráfica dos itens de configuração e suas relações;
- 9.10.12.13. Possibilitar a instalação dos agentes de forma manual e automática;
- 9.10.12.14. Permitir cadastro e atualização manual de itens de configuração;
- 9.10.12.15. Possuir Discovery troubleshooting para identificar os problemas de descoberta e coleta de dados dos ativos;
- 9.10.12.16. Gerenciamento de eventos

- 9.10.12.17. A solução deverá correlacionar os eventos coletados de diferentes fontes utilizando técnicas de machine learning e os mapas de serviço cadastrados entre outros recursos;
- 9.10.12.18. A solução deverá categorizar os eventos conforme sua severidade com base na importância que um determinado item de configuração tem para o serviço que está em operação;
- 9.10.12.19. A categorização de prioridade (prioridade=urgência x impacto) dos eventos poderá ser realizada manualmente ou automaticamente através de técnicas de aprendizagem de máquina supervisionada, semisupervisionada ou não supervisionada;
- 9.10.12.20. A solução deverá distinguir a prioridade dos status dos eventos por esquemas de cores;
- 9.10.12.21. A solução deverá possibilitar a emissão de alertas sonoros;
- 9.10.12.22. A solução deverá gerar incidentes automaticamente para ferramenta de ITSM a partir dos critérios definidos para os itens de configuração;
- 9.10.12.23. A solução deverá permitir o cadastro de ações de remediação automáticas disparadas por eventos ou alertas deflagrados na solução;
- 9.10.12.24. A tela de gestão dos eventos deverá suportar parametrização do tempo de atualização das informações com, no mínimo, 5/10/15/30 segundos, 1/2/10/15 minutos.
- 9.10.12.25. A solução deverá apresentar interface de análise preditiva do ambiente de infraestrutura, na qual deverá informar a previsão para os próximos 5/10/15 minutos de incidentes em cada dispositivo monitorado. Deverá ainda informar qual o serviço que poderá ser afetado em razão do possível incidente previsto.

9.10.13. Inteligência Operacional (AIOps)

- 9.10.13.1. A solução deverá prover funcionalidades de aprendizagem de máquina para utilizar qualquer informação, massa de dados ou funcionalidade disponível na plataforma para desenvolver a inteligência operacional;
- 9.10.13.2. A solução deverá realizar de-duplicação dos eventos coletados de diversas fontes com a finalidade de identificar com mais precisão a causa raiz e eliminar duplicidades que venham gerar desvios nas análises de dados e tirar o foco do operador;
- 9.10.13.3. A solução deverá ter capacidade de realizar filtragem dos eventos possibilitando análises mais limpas, ricas e focadas;
- 9.10.13.4. A solução deverá realizar o agrupamento automático de alertas relacionados entre si facilitando o gerenciamento, a tomada de decisão e operação;
- 9.10.13.5. A solução deverá ter a capacidade de identificar automaticamente padrões de eventos e alertas
- 9.10.13.6. A solução deverá possuir recursos de análise dos alertas com base em padrões temporais identificando comportamentos recorrentes e sazonalidades das operações;
- 9.10.13.7. A solução deverá suportar a correlação topológica de alertas baseado em CMDB - Configuration Management Data Base, ou seja, em seus itens de configuração e relacionamentos, além do uso dos mapas de serviços com a finalidade de identificar o evento de origem e a propagação de sua consequência nos serviços mapeados em que há dependência direta ou indireta do item de configuração alertado;
- 9.10.13.8. A solução deverá suportar o feedback dos usuários para otimizar o modelo de correlação de alertas e eventos, ou seja, aprendizado semi-supervisionado;
- 9.10.13.9. A solução deverá permitir a atribuição de pesos aos itens de configuração, manualmente ou automaticamente, para que em um potencial ocorrência de interrupção de serviço seja aplicada com mais precisão as estimativas de probabilidades de ocorrência e indicando o nível de criticidade de seu impacto
- 9.10.13.10. A solução deverá automatizar e sincronizar tarefas e fluxos de trabalho das mais simples às mais complexas;
- 9.10.13.11. A funcionalidade de orquestração deverá integrar aos demais processos e funcionalidades da plataforma;
- 9.10.13.12. A solução deverá permitir a criação de componentes reutilizáveis para outros fluxos;
- 9.10.13.13. A solução deverá disponibilizar painel de controle específico para consulta, edição e execução dos fluxos;
- 9.10.13.14. A solução deverá suportar a programação de execução dos fluxos pelo menos das seguintes formas:
- 9.10.13.15. Programada a partir de definições de schedule;
- 9.10.13.16. Manual a partir de interação do usuário
- 9.10.13.17. Automática sendo disparada por ações de outros sistemas e fluxos ou eventos e ações da própria plataforma;
- 9.10.13.18. A solução deverá permitir que os componentes dos fluxos desenvolvidos façam chamadas externas à plataforma;
- 9.10.13.19. A solução deverá persistir os dados das execuções dos fluxos de trabalho;
- 9.10.13.20. A solução deverá suportar integração com webservices;
- 9.10.13.21. A solução deverá suportar integração via linha de comando;

- 9.10.13.22. A solução deverá suportar integração com banco de dados;
- 9.10.13.23. A solução deverá suportar nativamente design de fluxos de trabalho de forma gráfica;
- 9.10.13.24. A solução deverá disponibilizar dashboard com métricas e gráficos do histórico das execuções dos fluxos de trabalho
- 9.10.13.25. A solução deverá prover design gráfico dos workflows inclusive em tempos de execução;
- 9.10.13.26. A solução deverá prover recursos para automatização de tarefas do Service Desk baseado em seus processos e catálogo de serviços;
- 9.10.13.27. Os desenvolvimentos de fluxos deverão seguir o processo de Gerenciamento de Mudanças;
- 9.10.13.28. A solução deverá prover ambientes segregados para realização dos desenvolvimentos e testes do ambiente de produção;
- 9.10.13.29. Mapeamento de Serviços (Service Mapping)
- 9.10.13.30. A solução deve ser capaz relacionar os ativos de TI com Serviços em um mapa de relacionamento;
- 9.10.13.31. A solução deverá se integrar com o processo de Gerenciamento de Ativos para que seja mantida consistência entre um elemento que seja ao mesmo tempo um ativo de TI e item de configuração de serviço. O processo de normalização deverá utilizar a nomenclatura cadastrada no CMDB primário (ITSM);
- 9.10.13.32. A solução deverá permitir categorizar os mapas de serviços construídos em pelo menos Serviços Técnicos ou de Suporte e Serviços de Negócio, porém primando pelo foco na visão de Serviços de Negócio;
- 9.10.13.33. A solução deverá manter arquivado o histórico de informações, alterações e atualizações dos mapas de serviço permitindo rastreabilidade das mudanças com pelo menos as seguintes informações: Autor, data e hora da mudança;
- 9.10.13.34. A solução deverá prover editor dos mapas e padrões de componentes;
- 9.10.13.35. A solução deverá mapear estruturas complexas como cluster e barramentos corporativos
- 9.10.13.36. A solução deverá oferecer recursos para mapeamento de estruturas virtualizadas (Vmware, Hyper-V)
- 9.10.13.37. A solução deverá permitir drill down do mapa de serviço até as informações dos itens de configuração do serviço;
- 9.10.13.38. Monitoramento de performance de aplicações
- 9.10.13.39. A plataforma deverá suportar a criação de Painéis visuais com o intuito de disponibilizar a criação de dashboards de forma customizada com indicadores para monitoramento das aplicações, usuários, problemas, infraestrutura e dados negociais. Comparação entre indicadores distintos, como por exemplo: Comparar o tempo médio de resposta com o consumo de CPU de um host.
- 9.10.13.40. Para a disponibilização dos painéis visuais devem ser implementados métricas pré-definidas na plataforma de hiperautomação da infraestrutura de TI utilizando AITSM, no que tange às aplicações:
 - 9.10.13.40.1. Hosts - Uso de CPU;
 - 9.10.13.40.2. Hosts – Uso de disco;
 - 9.10.13.40.3. Hosts – Uso de memória;
 - 9.10.13.40.4. Hosts – Conectividade;
 - 9.10.13.40.5. Aplicações – Uso de CPU;
 - 9.10.13.40.6. Aplicações – Uso de memória;
 - 9.10.13.40.7. Aplicações – Tempo médio de resposta;
 - 9.10.13.40.8. Database – Response Time.
 - 9.10.13.40.9. Database - Volume de requisições por minuto;
 - 9.10.13.40.10. Database - Consultas com maior tempo de resposta ou consumo elevado de recursos.
 - 9.10.13.40.11. Database - Serviços que utilizam o banco de dados (listagem dos bancos de dados utilizados pelas aplicações);
 - 9.10.13.40.12. Database - médio de resposta das consultas ao banco de dados;
 - 9.10.13.40.13. Database - Número de consultas ao banco de dados por minuto;
 - 9.10.13.40.14. Database - Tempo médio de resposta das transações no banco de dados;
 - 9.10.13.40.15. Database - Número de transações por minuto no banco de dados.
 - 9.10.13.40.16. Database - Número de acessos ao banco de dados na linha do tempo.

9.10.14. Interface

- 9.10.14.1. A interface do usuário deverá, nativamente, oferecer todas as funcionalidades no idioma português brasileiro,

preferencialmente, e idioma inglês como opção padrão da ferramenta;

- 9.10.14.2. A interface da solução ofertada, totalmente web, deverá oferecer recursos de busca para qualquer tipo de informação ou serviço dentro da solução;
- 9.10.14.3. O portal web disponibilizado pela solução deverá estar integrado com todos os módulos da plataforma, ou seja, deverá permitir que o usuário tenha acesso a todas as funcionalidades a partir deste portal;
- 9.10.14.4. A interface deverá permitir recursos de personalização para: Tema geral (cores, logotipos e imagens), fundos e banners, menu e ferramentas de navegação, campos, formulários e tabelas, cor do texto, fonte e tamanho, exibir lista, site completo, UI para login, home ou páginas de pesquisa, infográficos, gráficos e painéis, alertas e notificações, automação de fluxo de trabalho e integração do sistema;
- 9.10.14.5. A solução deverá suportar múltiplas diagramações, permitindo visualizações otimizadas para diferentes formatos e resoluções de tela;
- 9.10.14.6. A fim de prover recursos de mobilidade para o processo de gerenciamento de operações de TI, a solução deverá permitir o envio de alertas e notificações. Exemplo: Teams, via SMS, e-mail, push, WhatsApp, Telegram;
- 9.10.14.7. A interface da solução deverá oferecer, em adição aos requisitos descritos neste Termo e respectivos subitens, os seguintes recursos:
 - 9.10.14.7.1. A solução deverá prover recursos de autenticação dos usuários do tipo SSO (Single SignOn), sincronizável com a console de administração de domínio da plataforma Windows – Active Directory (protocolo LDAP), para os diversos perfis existentes (requisitantes, aprovadores, resolvedores, gestores de aplicação, etc.);
 - 9.10.14.7.2. A solução deverá prover interface única para gestão de tarefas, permitindo que a partir de uma única tela de sistema o usuário autenticado consiga visualizar e acessar todas as tarefas e ações sob sua responsabilidade;
 - 9.10.14.7.3. A interface deverá oferecer recursos de notificação para os usuários autenticados, disponíveis na primeira tela após o login, informando-os sobre ações e outras informações referentes a fluxos e atividades pendentes;
 - 9.10.14.7.4. A interface deverá oferecer recursos de busca para qualquer tipo de informação ou serviço dentro da solução;
- 9.10.14.8. O portal web disponibilizado pela solução deverá estar integrado com todos os módulos da plataforma, ou seja, deverá permitir que o usuário tenha acesso a todas as funcionalidades a partir deste portal;
- 9.10.14.9. Suporte a múltiplas diagramações, permitindo visualizações otimizadas para diferentes formatos e resoluções de tela;
- 9.10.14.10. Integração com soluções de autosserviço e de automações de processos de negócio.
- 9.10.14.11. A solução deverá oferecer, adicionalmente, os seguintes recursos para suportar as necessidades dos profissionais resolvedores e dos aprovadores de workflows:
- 9.10.14.12. Mecanismos de comunicação e colaboração online entre os resolvedores e também entre um resolvidor e um usuário final, tais como ferramentas de chat;
- 9.10.14.13. Interface simplificada e responsiva para a atualização e encerramento de chamados (incidentes e requisições de serviço) em dispositivos móveis;
- 9.10.14.14. Interface simplificada e responsiva para aprovação de fluxos e atividades de trabalho em dispositivos móveis.

9.10.15. Requisitos não funcionais

9.10.15.1. Geral

- 9.10.15.1.1. Todas as informações armazenadas no banco de dados da solução CONTRATADA são pertencentes a CONTRATANTE e poderão ser acessadas a qualquer momento, mesmo após o encerramento do contrato de prestação de serviços;
- 9.10.15.1.2. As informações armazenadas no banco de dados da solução contratada pertencentes a CONTRATANTE deverão ser disponibilizadas em sua integralidade após o encerramento do contrato, por um período mínimo de 120 (cento e vinte) dias;
- 9.10.15.1.3. As atualizações das versões da solução ofertada deverão ser realizadas pela CONTRATADA durante todo o período de vigência contratual;
- 9.10.15.1.4. A “atualização de versão” deve ser entendida como o fornecimento de novas versões corretivas ou evolutivas do software componente do serviço, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software, devendo compreender a correção de falhas e implementação de melhorias no produto independentemente de correções tornadas públicas, desde que tenham sido detectadas e formalmente comunicadas à CONTRATADA;
- 9.10.15.1.5. A versão da solução ofertada deverá ser a mais recente e estável disponibilizada e seguir o roadmap de atualizações do fabricante durante a vigência do contrato;

9.10.15.1.6. Todos os custos necessários para viabilização do projeto devem estar previstos nas propostas incluindo, viagens, deslocamentos, hospedagens e alimentação. Nenhum valor poderá ser cobrado extraordinariamente da CONTRATANTE por conta de despesas não planejadas pelo fornecedor.

9.10.15.2. Infraestrutura e Plataforma

- 9.10.15.2.1. Documentação técnica da solução apresentando, no mínimo, o blueprint de arquitetura, com destaque para os seguintes pontos: interfaces entre módulos da aplicação, pontos de conexão com sistemas externos, bases de dados. Descrever quais outras documentações são disponibilizadas juntamente com a solução.
- 9.10.15.2.2. As aplicações e demais recursos presentes no serviço contratado devem possuir o horário sincronizado de forma automática com a Hora Legal Brasileira no Observatório Nacional;
- 9.10.15.2.3. A solução ofertada deverá oferecer arquitetura de alta disponibilidade;
- 9.10.15.2.4. A solução ofertada deverá oferecer arquitetura de escalabilidade;
- 9.10.15.2.5. Banco de dados único, 100% exportável, pelo menos, para Oracle ou Microsoft SQL Server na versão utilizada pela CONTRATANTE no momento da solicitação ou conforme requisitos especificados no ato da solicitação;
- 9.10.15.2.6. Documentação de monitoramento da solução, descrevendo detalhadamente quais pontos precisam ser monitorados (processos, serviços, logs, etc.);
- 9.10.15.2.7. O sistema deve possuir compatibilidade com versões atualizadas e suportadas pelos fabricantes de sistema operacional, banco de dados, plugins e outros serviços necessários para seu funcionamento.
- 9.10.15.2.8. Todo licenciamento, os serviços de manutenção e sustentação destes componentes para operação da solução deve fazer parte do pacote de suporte oferecido, não cabendo à CONTRATANTE quaisquer ônus para operacionalização da solução além dos descritos nestas especificações;
- 9.10.15.2.9. Utilizar portas específicas para coleta e execução de comandos nos dispositivos conectados à rede.

9.10.15.3. Disponibilidade

- 9.10.15.3.1. A solução ofertada para orquestração inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de tic no modelo SaaS utilizando AIOps deverá estar disponível e acessível durante o regime 24x7 durante 365 dias por ano no ambiente da CONTRATANTE.
- 9.10.15.3.2. Manutenções e atualizações deverão negociadas previamente e só poderão ser executadas com aprovação da CONTRATANTE. Infrações a estes itens estão sujeitas as sanções definidas no SLA.
- 9.10.15.3.3. Os serviços deverão estar disponíveis, no mínimo, 99,7% do tempo contratado. Infrações a estes itens estão sujeitas as sanções.
- 9.10.15.3.4. A aferição do acordo de nível de serviço (SLA) para determinar o nível de disponibilidade da solução deverá ser calculado através da fórmula:
 - 9.10.15.3.4.1. $(\text{Número total de minutos em um mês} - \text{Total de minutos de indisponibilidade da solução no mês em questão}) / (\text{Número total de minutos em um mês})$.
- 9.10.15.3.5. O "Tempo de Indisponibilidade" para aferição do acordo de nível de serviço (SLA) é definido como qualquer período em que qualquer quantidade de usuários não consiga utilizar efetivamente os serviços oferecidos pela CONTRATADA.
- 9.10.15.3.6. A contabilização do tempo de indisponibilidade deverá ser cumulativa dentro do mês, porém não será cumulativa entre os meses.
- 9.10.15.3.7. Serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço para contabilização do tempo de indisponibilidade, incluindo os tempos de paradas programadas que excederem ao limite estabelecido.
- 9.10.15.3.8. As interrupções previamente programadas deverão ser negociadas antecipadamente em busca do horário de menor impacto para operação dos serviços. Interrupções dentro do regime horário contratado sem que haja negociação prévia com a CONTRATANTE serão consideradas como INDISPONIBILIDADES. Infrações a estes itens estão sujeitas as sanções.
- 9.10.15.3.9. As interrupções previamente programadas pela CONTRATADA deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 3 dias úteis.
- 9.10.15.3.10. Não serão consideradas para fins de contabilização de indisponibilidades, interrupções de acesso aos serviços, cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 9.10.15.3.11. Será considerado como indisponibilidade a interrupção total ou parcial dos serviços que compõem a solução.
- 9.10.15.3.12. A solução deverá possuir mecanismos que possibilitem, a qualquer tempo, a CONTRATANTE visualizar o status de disponibilidade dos serviços contratados, incluindo o histórico de interrupções.

9.10.15.4. Ferramentas

9.10.15.4.1. Compatibilidade com as versões mínimas dos navegadores desktop e móveis:

9.10.15.4.2. Google Chrome;

9.10.15.4.3. Mozilla Firefox;

9.10.15.4.4. Mozilla Firefox para dispositivos móveis;

9.10.15.4.5. Microsoft Edge;

9.10.15.5. Integrações

9.10.15.5.1. A solução deverá oferecer recurso de autenticação dos usuários do tipo SSO (Single Sign-On), sincronizável com a console de administração de domínio da plataforma Windows – Active Directory; para os diversos perfis existentes (requisitantes, aprovadores, resolvedores, gestores de aplicação, etc.);

9.10.15.5.2. Suportar o protocolo LDAP;

9.10.15.5.3. A solução deverá ser capaz de se integrar com solução de Gerenciamento de Ativos de TI (ITAM – IT Asset Management) com a finalidade de sincronizar, normalizar e manter a integridade das informações entre ativos de TI e itens de configuração;

9.10.15.5.4. A solução deverá ser capaz de se integrar com as soluções de gerenciamento de Endpoints (UEM – Unified Endpoint Management) ou ferramenta de gerenciamento de estações clientes (CMT - Client Management Tool), caso a solução ofertada necessite utilizar funcionalidades de gerenciamento de Endpoints;

9.10.15.5.5. A solução deverá ser capaz de se integrar com a solução de gerenciamento de serviços (ITSM – IT Service Management) visando:

9.10.15.5.5.1. A integração com CMDB e a integridade dos cadastros;

9.10.15.5.5.2. A integração com os processos de ITSM provendo uma visão holística da operação dos serviços e dos processos de gerenciamento dos serviços de TI;

9.10.15.5.5.3. Integração com soluções de autosserviço e de automações de processos de negócio. Exemplo: Integração com o Portal de Serviços de TI da solução de ITSM e outras plataformas da CONTRATANTE permitindo a automação de serviços end-to-end;

9.10.15.5.5.4. A solução deverá ter recursos de construção de interfaces e formulários de entrada e saída de dados, permitindo a integração com outras soluções utilizadas pela CONTRATANTE.

9.10.15.5.5.5. A solução deverá suportar a integração com os sistemas de e-mail da CONTRATANTE.

9.10.15.5.5.6. A solução deverá permitir a integração de sistemas de terceiros e recursos de migração de dados tais como webservices, JDBC, LDAP, Excel, CSV, e-mail;

9.10.15.5.5.7. A solução também deve usar tecnologias padrão da indústria, como SOAP, REST, JSON ou WSDL.

9.10.15.5.6. Integração com ferramentas de monitoramento e performance, da CONTRATANTE, como: WhatsUP Gold, plataforma utilizada pela CONTRATANTE;

9.10.15.5.7. Deve possuir integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas Open Source para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;

9.10.15.5.8. Deve ser capaz de analisar e correlacionar diversos de sensores, eventos e processos distintos, dos sistemas de monitoramento da CONTRATANTE, descritos neste Termo de Referência.

9.10.15.5.9. Deve permitir que os eventos correlacionados sejam automaticamente direcionados às filas solucionadoras de cara área da infraestrutura de TI provendo informações de possíveis causas raiz, das áreas afetadas e o tempo de vida do evento apontando as alterações de status dos eventos ocorridas por período.

9.10.15.5.10. Apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação;

9.10.15.6. Data Analytics / Relatórios / Dashboards

9.10.15.6.1. A solução deverá oferecer recursos de análise de informações para elaboração de relatórios, indicadores e painéis de controle para gerenciamento do processo e de data analytics, contemplando os seguintes requisitos:

9.10.15.6.1.1. Dashboards e conteúdos prontos para uso;

9.10.15.6.1.2. Análises de tendências, comportamentos e gargalos a partir da massa de dados da

plataforma;

- 9.10.15.6.1.3. Consultar dados estruturados e consultar dados não estruturados;
- 9.10.15.6.1.4. Disponibilizar métricas padrões para os processos implementados nos módulos;
- 9.10.15.6.1.5. Execução com dados em tempo real;
- 9.10.15.6.1.6. Fornecer um conjunto de relatórios já pré-definidos;
- 9.10.15.6.1.7. Fornecer um portal de relatórios para facilitar a consulta;
- 9.10.15.6.1.8. Geração de relatórios customizados em interface do usuário final;
- 9.10.15.6.1.9. Gestão de perfis de acesso a funcionalidades e dados;
- 9.10.15.6.1.10. O sistema deverá ter visualização gráfica dos dados para dar suporte a decisão gerencial;
- 9.10.15.6.1.11. Permitir a criação de dashboards dinâmicos de forma simples (drag & drop);
- 9.10.15.6.1.12. Permitir a criação de filtros e agrupamentos nos relatórios;
- 9.10.15.6.1.13. Permitir a criação de relatórios customizados;
- 9.10.15.6.1.14. Permitir a exportação dos relatórios para os formatos PDF;
- 9.10.15.6.1.15. Permitir acesso aos relatórios através de dispositivo móvel;
- 9.10.15.6.1.16. Permitir agendar o tempo de atualização dos dashboards;
- 9.10.15.6.1.17. Permitir exportar ou agendar a exportação dos dashboards no formato PDF;
- 9.10.15.6.1.18. Permitir o drill down dos dados dos itens de configuração;
- 9.10.15.6.1.19. Permitir projetar tendências;
- 9.10.15.6.1.20. Permitir que o agendamento envie os relatórios gerados por e-mail, FTP e servidor de arquivos;
- 9.10.15.6.1.21. Permitir que o usuário crie relatórios ou atalhos para relatórios pré-existentes nas pastas as quais tem acesso;
- 9.10.15.6.1.22. Permitir que os relatórios sejam enviados por FTP, e-mail, e servidor de arquivos durante a sua visualização;
- 9.10.15.6.1.23. Permitir controle de acesso aos relatórios conforme perfis disponibilizados na solução;
- 9.10.15.6.1.24. Possuir o agendamento de relatórios;
- 9.10.15.6.1.25. Possuir a capacidade de customização de dashboards gerenciais e técnicos e a funcionalidade de navegação drill-down nos dashboards;
- 9.10.15.6.1.26. Apresentar o estado atualizado dos itens monitorados, em tempo real, sem a necessidade de realizar atualizações manuais de telas (refresh);
- 9.10.15.6.1.27. Possibilitar a visualização dos dados de monitoramento de performance, históricos e tempo real, permitindo a seleção de um determinado ponto na linha do tempo, possibilitando a identificação do momento exato no qual um determinado problema ou comportamento anormal se iniciou;
- 9.10.15.6.1.28. Prover layouts pré-definidos com gráficos, calendários, grids e pivot tables;
- 9.10.15.6.1.29. Prover visão da central de serviços em tempo real;
- 9.10.15.6.1.30. Suportar representação matemática de gráficos;
- 9.10.15.6.1.31. Sem limites para análises históricas;
- 9.10.15.6.1.32. Suportar a criação de filtros e agrupamentos nos dashboards;
- 9.10.15.6.1.33. Suportar a customização do portal de relatórios, por usuário;
- 9.10.15.6.1.34. Suportar a definição de indicadores-chave de desempenho (KPIs);
- 9.10.15.6.1.35. Permitir a construção de relatórios e painéis de informação, sem nenhuma limitação de quantidades e funcionalidades, e sem necessitar de outros sistemas ou aplicativos externos ou auxiliares;
- 9.10.15.6.1.36. Prover funcionalidades de análise de dados, viabilizando a análise de informações preexistentes e oferecendo alertas e soluções para possíveis problemas futuros (Data Analytics).
- 9.10.15.6.1.37. Disponibilizar dashboards para Performance Analytics, com métricas defaults e customizáveis
- 9.10.15.6.1.38. Disponibilizar dashboard para Gerenciamento de Eventos contendo, no mínimo:

- 9.10.15.6.1.38.1. Capacidade de aplicar filtros por área de evento monitorado. Tais como: banco de dados, redes de dados, servidores, aplicações, entre outros.
- 9.10.15.6.1.38.2. Implementação de filtro por período contendo, no mínimo, os últimos 7 dias de eventos, os últimos 30 dias e campo personalizado de período do evento conforme necessidade dos usuários.
- 9.10.15.6.1.38.3. Deverá apresentar gráficos gerenciais conforme período selecionado, mostrando as informações através de gráficos circulares e de barras, sendo que no modelo circular deverá ser mostrado os dados de eventos críticos e Avisos (Warning). No modelo em barras deverá ser apresentado por dia o volume de eventos por tipo de tratativa: Críticos, Avisos, Resolvidos e Volume Total.
- 9.10.15.6.1.38.4. Visão centralizada dos eventos conforme período selecionado indicando através de gráficos: o total de eventos no período, o total de eventos atrasados e o total dos eventos concluídos dentro do acordo de nível de serviços definido pela CONTRATANTE.
- 9.10.15.6.1.38.5. Os eventos devem ser classificados por tipo de severidade utilizando uma escala de cor por prioridade (vermelho - crítico, amarelo - alerta, verde - ok e cinza – manutenção programa e preto – serviço desabilitado).
- 9.10.15.6.1.38.6. Deverá apresentar visão centralizada dos eventos por cada área de infraestrutura ou por equipe relacionado ao evento monitorado:
 - 9.10.15.6.1.38.6.1. Cada evento deverá ser categorizado e agrupado por cada tipo de tópico e por host apresentando, no mínimo, as informações de: status do evento, severidade, causa raiz e timeline do evento.
 - 9.10.15.6.1.38.6.2. Caso um mesmo evento ocorra no período de 24 (vinte e quatro) horas do último evento correlacionado deverá ser agrupado como um mesmo evento baseando-se no conceito de problemas do modelo ITIL v3, onde um ou mais incidente ou evento correlacionados cuja causa é desconhecida podem se tornar um problema.
 - 9.10.15.6.1.38.6.3. A correlação de eventos em cada ambiente deve possibilitar a separação dos eventos por status de tratativa: ativos, encaminhados, suspensos e concluídos.
- 9.10.15.6.1.39. Possibilitar a criação de novos dashboards gerenciais utilizando plataforma web e sem a necessidade de desenvolvimento utilizando de código fonte.
- 9.10.15.6.1.40. Deve possibilitar a visibilidade dos eventos por tipo de ferramenta de monitoração do ambiente de TI.
- 9.10.15.6.1.41. Deve permitir a atualização automática dos dados gerenciais por tempo pré-definido pelo sistema de 5 em 5 minutos e de modo manual por cada usuário da plataforma possibilitando atualizações por período configurados de minuto em minuto.

9.10.15.7. Acessibilidade

- 9.10.15.7.1. Permitir mais de um servidor de Interface WEB comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta-disponibilidade;
- 9.10.15.7.2. Deverá possibilitar aos usuários a customização das interfaces através de funcionalidades de “arrasta e solta” das telas dos dashboards gerenciais pré-definidos ou criados por cada usuário.

9.10.15.8. Segurança

- 9.10.15.8.1. A solução deverá ser capaz de trafegar dados da rede corporativa interna utilizando protocolo HTTPS (HTTP com criptografia e identificação segura);
- 9.10.15.8.2. Permitir autenticação corporativa via SAML 2.0;
- 9.10.15.8.3. A solução deverá realizar a autenticação de usuários de forma centralizada, utilizando uma das seguintes tecnologias: Protocolo LDAP ou Microsoft Active Directory;
- 9.10.15.8.4. O sistema deve realizar o processo de autorização de acessos no diretório corporativos Microsoft Active Directory;
- 9.10.15.8.5. A solução deverá permitir a implementação e utilização de certificados digitais;
- 9.10.15.8.6. A solução deverá prover comunicação criptografada. Deve ser utilizada criptografia com padrões TLSv1.2, com chave de 128 bits ou superiores para qualquer transmissão de informações. Estes padrões devem suportar [SHA-256 com RSA] ou superior;
- 9.10.15.8.7. Disponibilizar rotina automática de backup gerando arquivos da base de dados e configurações;

- 9.10.15.8.8. Possibilidade de criação de perfis de usuário para acesso as funcionalidades e dados da solução (Administrador, Operador, Consulta, etc);
- 9.10.15.8.9. A solução deve suportar a leitura recursiva de grupos (grupos como membros de grupos) no processo de autorização;
- 9.10.15.8.10. Permitir criação de trilhas de auditoria para rastreabilidade de informações de usuários, eventos do sistema, alterações de dados e configurações;
- 9.10.15.8.11. Periodicamente, identificar, corrigir e comunicar as vulnerabilidades à CONTRATANTE de acordo com sua criticidade;
- 9.10.15.8.12. A solução deve possuir controles para assegurar a proteção contra as seguintes vulnerabilidades: Injeção de código, Quebra de autenticação e Gerenciamento de Sessão, Cross-Site Scripting (XSS), Referência Insegura e Direta a Objetos, Configuração Incorreta de Segurança, Exposição de Dados Sensíveis, Falta de Função para Controle do Nível de Acesso, Cross-Site Request Forgery (CSRF), Utilização de Componentes Vulneráveis Conhecidos, Redirecionamentos e Encaminhamentos Inválidos.

9.11. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – APOIO ESTRATÉGICO À GOVERNANÇA

- 9.11.1. O Apoio estratégico à Governança trata dos serviços comuns de apoio continuado à gestão e governança orientada à gestão estratégica, gestão de projetos e gestão de processos na CONTRATANTE. Criação e elaboração de rotinas operacionais, melhoria contínua dos processos ITIL implantados.
- 9.11.2. O serviço de Apoio a Gestão de Serviços da CONTRATANTE tem como principal objetivo realizar o acompanhamento dos processos abaixo, no mínimo, bem como realizar a medição anual de sua maturidade e apoiar a implementação de melhorias contínuas dos processos de gerenciamento de serviços ITIL:
 - 9.11.2.1. Gerenciamento de Ativo de TI
 - 9.11.2.2. Gerenciamento de Requisição;
 - 9.11.2.3. Gerenciamento de Incidente;
 - 9.11.2.4. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
 - 9.11.2.5. Gerenciamento de Problema;
 - 9.11.2.6. Gerenciamento de Mudança;
 - 9.11.2.7. Gerenciamento de Conhecimento;
 - 9.11.2.8. Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- 9.11.3. As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:
 - 9.11.3.1. Mensuração e publicação a CONTRATANTE de todas as disciplinas listadas do ITIL ao completar os primeiros 30 dias do contrato;
 - 9.11.3.2. Mensuração e publicação a CONTRATANTE de todas as disciplinas do ITIL ao completar o fim de cada ciclo anual do contrato, demonstrando o histórico e variações de como as melhorias contínuas influenciaram na maturidade de execução dessas disciplinas;
 - 9.11.3.3. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;
 - 9.11.3.4. Elaboração de Manuais de Procedimentos, conforme padrões definidos pela CONTRATANTE;
 - 9.11.3.5. Automação do processo na Solução Automatizada de ITSM, no que for possível;
 - 9.11.3.6. Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessadas, inclusive equipes da CONTRATANTE, de outros contratados, e terceiros;
- 9.11.4. Os processos ITIL deverão ser amadurecidos e evoluídos de forma gradual, em um ciclo de melhoria contínua, na medida em que a maturidade do ambiente da CONTRATANTE assim o requirem.
- 9.11.5. Poderá ser solicitado à CONTRATADA que elabore diagnóstico de aderência quanto a execução dos procedimentos definidos nos processos ITIL por parte da equipe da própria CONTRATADA, ou por outros atores que tem interação com os processos, incluindo neste processo entrevistas, aplicação de questionários, coleta de evidências e indicadores.
- 9.11.6. Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, com objetivo de melhorar eficiência e governança dos processos. Em ambos os casos, será necessário a anuência formal da CONTRATANTE para implantação do processo, e serão definidos por meio de demanda específica, com planejamento e cronograma de execução a ser executado no escopo dos serviços desta torre e outras que precisarem apoiar.
- 9.11.7. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da CONTRATANTE.
- 9.11.8. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste Termo de Referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de

fornecidos pela CONTRATANTE.

- 9.11.9. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.
- 9.11.10. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC, Administrativos e segurança da informação.
- 9.11.11. Administrar a Solução Informatizada de ITSM que venha a ser implementada, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.
- 9.11.12. Deverá elaborar os relatórios e painéis de informações (dashboards) relativos aos serviços da CONTRATANTE ou relativos a execução do contrato que a CONTRATANTE venha a demandar, utilizando a ferramenta Power BI, ou outra ferramenta que a CONTRATANTE venha a adotar.
- 9.11.13. Os profissionais designados para compor a equipe de apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC devem estar localizados nas dependências da CONTRATADA, se necessário, e atuar remotamente, podendo inclusive serem compartilhados com outros contratos firmados pela CONTRATADA.
- 9.11.14. A CONTRATADA deverá implementar o processo de curadoria da qualidade da documentação e padronização dos atendimentos junto aos usuários da CONTRATANTE.
- 9.11.15. O serviço deverá ser realizado de modo remoto e presencial, em horário comercial nas dependências da CONTRATANTE e de modo remoto quando necessário na sede da CONTRATADA.
- 9.11.16. Deverá avaliar a maturidade do modelo ITIL, comparando processos existentes, validados por evidências apresentadas, desenvolvendo um relatório de maturidade destes processos frente ao modelo ITIL.
- 9.11.17. Apoio à elaboração do plano de comunicação, contemplando a estruturação das ações de comunicações a serem desenvolvidas para distribuir de maneira tempestiva e adequada as informações necessárias para o engajamento das diferentes partes interessadas na CONTRATANTE.
- 9.11.18. Apoiar o desenvolvimento dos modelos de documentos, ferramentas e demais itens necessários para a implantação dos fluxos e estruturas.
- 9.11.19. Suporte ao desenvolvimento de atividades complementares para consolidação dos Mecanismos de Governança estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 9.11.20. Atualizar o inventário de processos, identificando processos novos e/ou defasados, e avaliando sua criticidade para o negócio e complexidade de execução.
- 9.11.21. Suportar o processo de melhoria contínua dos Mecanismos de Governança alinhado com as ações desenvolvidas no âmbito da CONTRATANTE.
- 9.11.22. Elaborar material de divulgação visual de procedimentos operacionais, manuais, guias e "how-to" da CONTRATANTE.
- 9.11.23. Realização de repasses de conhecimentos de modo virtual/presencial aos usuários dos serviços da CONTRATANTE para ferramentas de escritórios (Office 365, Portal de Serviços, Chatbot, entre outros) utilizadas pela CONTRATANTE.
- 9.11.24. Apoiar à CONTRATANTE na criação de processos, melhoria contínua de projeto com base nas melhores práticas do PMI, apoio no acompanhamento de projetos sob gestão da CONTRATANTE.
- 9.11.25. Revisar e criar material de apoio à fiscalização de contratos: ordens de serviços, revisão de modelos de acompanhamento de indicadores e termos de confidencialidade.
- 9.11.26. Apoiar na criação de material para publicação em ambiente web dos materiais digitais nos portais da CONTRATANTE.
- 9.11.27. A CONTRATADA deverá realizar a curadoria junto aos usuários da CONTRATANTE dos atendimentos realizados pela equipe de atendimento de suporte remoto, de atendimento de suporte presencial e de atendimento de suporte especializado com intuito de garantir que as solicitações foram atendidas com a qualidade planejada nesta contratação.
- 9.11.28. A CONTRATADA deverá realizar o serviço de curadoria dos serviços e ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE.
- 9.11.29. Atuar na mitigação de falhas de sistemas e serviços com foco em qualidade de entrega e satisfação dos usuários.
- 9.11.30. Propor a criação de métricas de experiência.
- 9.11.31. Desenvolver e gerenciar ações voltadas para jornada do cliente na utilização dos sistemas da CONTRATANTE.
- 9.11.32. Aprimorar a usabilidade do produto identificando problemas que afetem a experiência.
- 9.11.33. Realizar repasse aos usuários que lidam diretamente com os serviços e aplicações.

9.12. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS - APOIO PARA PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS DIGITAIS

- 9.12.1. A CONTRATADA deverá prover o serviço e equipe especializada, sob demanda, para o serviço de Apoio para Produção de Conteúdos Digitais;
- 9.12.2. Produção de conteúdo estruturados para publicação, com a devida qualidade de editoração áudio e/ou visual (identidade visual da CONTRATANTE), que não estiverem no escopo da Central de Serviços, Apoio Estratégico à Governança e Qualidade, atualização dos manuais, produção de vídeos, workshops e treinamentos;

- 9.12.3. A CONTRATADA deverá realizar o serviço de curadoria dos serviços e ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE, incluindo a elaboração, atualização e disponibilização de tutoriais e treinamentos, incluindo a produção de conteúdo audiovisual dos Principais Serviços e Sistemas em uso na CONTRATANTE elencados na Tabela 3 – “Principais Serviços e Sistemas em uso na CONTRATANTE” do Termo de Referência;
- 9.12.4. Os vídeos tutoriais devem duração de até 15 minutos, com estrutura mínima necessária para garantir a qualidade do produto final, como captação profissional de áudio e vídeo em Full HD (1080P);
- 9.12.5. Publicação e disponibilização em ambiente web dos materiais digitais nos portais da CONTRATANTE;
- 9.12.6. Elaborar manuais de utilização de serviços e de boas práticas, bem como apoiar a CONTRATANTE na sua divulgação;
- 9.12.7. Zelar pela documentação da infraestrutura e serviços, apoiando as demais torres de serviços na elaboração e manutenção das documentações relativas a cada uma delas.

9.13. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS - ATENDIMENTO E SUPORTE LOCAL PARA ATIVIDADES EXTERNAS

- 9.13.1. Serviços de apoio SOB DEMANDA, compreende apoio técnico para a instalação de estrutura tecnológica de atividades realizadas SOB DEMANDA no formato de mutirões de atendimento, reuniões transmitidas por meio videoconferência, eventos presenciais e online, inaugurações de Unidades e outras que necessitam de montagem de equipamentos, configuração e acompanhamento da equipe de suporte local.
- 9.13.2. Cabe à CONTRATADA a responsabilidade pela avaliação dos equipamentos necessários, devendo ser a proposta APROVADA pela CONTRATANTE para prosseguimento do atendimento e providências quanto a logística.
- 9.13.3. O apoio para realização dos eventos pode ocorrer no horário compreendido entre 7h00 e 22h00 em dias úteis, sábados, domingos e feriados.
- 9.13.4. Os custos de deslocamentos dos técnicos serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 9.13.5. Os equipamentos a serem utilizados e sua logística são de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 9.13.6. Serão disponibilizados pela CONTRATANTE todos os equipamentos necessários para a realização dos eventos.

9.14. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – APOIO À PROJETOS ESPECIAIS

- 9.14.1. Serviços de apoio SOB DEMANDA à realização de projetos especiais com características de evolução e/ou melhoria de atividades de operacionais.
- 9.14.2. As demandas que cabem ao Service Desk ou a equipe de infraestrutura de TIC, porém que não estão previstas no catálogo de serviços, deverão ser atendidas na forma de demanda específica ou operacional, sendo solicitadas através da linha de banco de horas de Apoio à Projetos Especiais sob demanda, onde, a CONTRATANTE informa a CONTRATADA o serviço necessário e ela lhe retorna com o escopo técnico e a quantidade de horas necessárias a execução para posterior aprovação da CONTRATANTE.
- 9.14.3. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas.
- 9.14.4. Este serviço envolve demandas evolutivas, demandas específicas e de projetos da CONTRATANTE, orçados, mensurados e remunerados por meio da medida de banco de horas de serviço técnico especializado.
- 9.14.5. Tratam-se de projetos ou demandas de trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e a critério da CONTRATANTE pode requerer controle, teste, validação e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TI, englobados no escopo desta contratação.
- 9.14.6. Este item abrange a evolução do parque tecnológico da CONTRATANTE por meio de Projetos de Suporte ou Infraestrutura de TI que envolvam Hardware, Software e/ou Novas tecnologias.
- 9.14.7. As demandas específicas e operacionais são aquelas que não estão previstas no catálogo de serviços, como requisição, e que requer prévio planejamento técnico.
- 9.14.8. A CONTRATADA é responsável por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TIC e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TIC.
- 9.14.9. Para uma adequada gestão de iniciativas de projetos e demandas de melhorias do ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, a CTI, junto com a equipe de apoio a gestão da CONTRATADA, irá estabelecer o gerenciamento de um backlog dessas iniciativas. O processo de construção e manutenção do backlog está definido de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 9.14.10. O registro de demandas será feito preferencialmente pelo fiscal do contrato.
- 9.14.11. Ao identificar propostas de melhoria, a CONTRATADA deverá apresentar ao fiscal do contrato para que este avalie e considere a inclusão no backlog.
- 9.14.12. A CONTRATADA também poderá identificar demandas que cheguem pelo Service Desk, quando também deverá levar essas demandas para avaliação do fiscal do contrato.
- 9.14.13. As demandas e projetos no backlog serão priorizados pelo fiscal do contrato. A priorização levará em consideração principalmente as necessidades tecnológicas do CTI da CONTRATANTE, e das demais áreas de negócio da

CONTRATANTE, e deverão ser tratadas conforme a prioridade estabelecida.

- 9.14.14. Caberá à CONTRATADA demonstrar mensalmente, ou quando solicitada pela CONTRATANTE, como estão alocados seus profissionais nos projetos e as demandas operacionais e específicas as quais os mesmos estão atuando, bem como o progresso realizado em cada uma das demandas em relação ao que foi originalmente planejado.
- 9.14.15. **São considerados projetos de TI:**
- 9.14.15.1. Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da CONTRATANTE.
 - 9.14.15.2. Implantações de plataforma de hardware e/ou software de médio e grande portes, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TIC.
 - 9.14.15.3. Implantar iniciativas de Infraestrutura e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.
 - 9.14.15.4. Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TIC adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.
 - 9.14.15.5. Construir e criar imagens personalizadas da CONTRATANTE (Sistema Operacional, Softwares, Drivers, Políticas de Segurança) para distribuição/deploy ampla de nova imagem e/ou dos desktops da CONTRATANTE, seja para uso em ferramentas automatizadas de deploy da CONTRATANTE ou processo de replicação em fábrica pelas empresas fornecedoras dos produtos.
 - 9.14.15.6. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Operação ou Atendimento e Suporte ao Usuário, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC.
 - 9.14.15.7. A elaboração de planos de arquitetura técnica.
 - 9.14.15.8. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.
- 9.14.16. Não são considerados projetos, e portanto deverão ser tratados por demandas de catálogo de serviços ou no escopo da operação e manutenção da saúde do ambiente:
- 9.14.16.1. atividades de operação da Central de Serviços;
 - 9.14.16.2. atividades de atendimento ao usuário;
 - 9.14.16.3. qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;
 - 9.14.16.4. aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;
 - 9.14.16.5. aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;
 - 9.14.16.6. acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
 - 9.14.16.7. implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou desenvolvimento interno, da CONTRATANTE;
 - 9.14.16.8. participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela CONTRATANTE;
 - 9.14.16.9. elaborar e atualizar documentações;
 - 9.14.16.10. realizar eventos de transferência de conhecimento;
 - 9.14.16.11. elaborar e revisar documentos de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviços e Solução de TIC e exercitá-los
 - 9.14.16.12. Atualizações, migrações, implantações ou absorção de plataforma de hardware e/ou software, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TI, inclusive a transição para a equipe de operação de novas soluções de Infraestrutura de TI adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros.
 - 9.14.16.13. Não são considerados projetos: atividades de operação de TIC e visibilidade de Data Center, atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TI, e a implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATADA.
- 9.14.17. Todo o serviço de projetos de melhoria deverá ser executado principalmente e preferencialmente por equipe técnica distinta da equipe responsável pelo serviço rotineiro e operacional.
- 9.14.18. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas.
- 9.14.19. Este serviço envolve demandas evolutivas, demandas específicas e de projetos do CONTRATANTE, mensurados e remunerados por meio da medida de Horas de Serviço Técnico Especializado, na qual a Hora de Serviço equivale-se a 1(uma) hora de um profissional com perfil especialista em infraestrutura de TI.

9.15. REQUISITOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.15.1. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao padrão de execução e qualidade dos serviços:

- 9.15.1.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library) Versão 3 ou superior, COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) 4 ou superior e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge);
- 9.15.1.2. A critério da CONTRATANTE poderá ser exigida a participação de recursos profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades elencadas neste Termo de Referência, que deverão ser comprovados pela CONTRATADA no momento da assinatura do contrato e reapresentados quando houver substituição na equipe alocada para o contrato, podendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, se solicitado pela CONTRATANTE;
- 9.15.1.3. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- 9.15.1.4. Manter, durante o período de vigência do contrato todas as condições que ensejaram sua contratação;
- 9.15.1.5. Cabe a CONTRATADA manter um quadro mínimo de profissionais, o que não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;
- 9.15.1.6. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no prazo ou custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados;
- 9.15.1.7. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade;
- 9.15.1.8. **Método de Avaliação:** Durante todo o período de vigência do contrato, os serviços executados pela CONTRATADA deverão obedecer aos fatores de padronização, qualidade, desempenho, compatibilidade, capacidade de suporte aos serviços e prazos de entrega estipulados nos itens de pontuação técnica relativos aos serviços objeto de contratação deste certame e de acordo com os níveis de serviços;
- 9.15.1.9. A avaliação da qualidade dos serviços será feita mediante o acompanhamento dos indicadores previstos no Acordo de Níveis de Serviços, através do Sistema de Gestão de Service Desk, da Pesquisa de Satisfação dos Usuários e das informações contidas neste Termo de Referência.

9.16. REQUISITOS DE METODOLOGIA E PADRONIZAÇÃO:

- 9.16.1. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela CONTRATANTE.
- 9.16.2. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato pela CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE.
- 9.16.3. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela CONTRATANTE.
- 9.16.4. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis.
- 9.16.5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a CONTRATANTE apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela CONTRATANTE.
- 9.16.6. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica.
- 9.16.7. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços da CONTRATANTE.
- 9.16.8. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados.
- 9.16.9. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes, atendendo aos prazos e níveis de serviços exigidos e definidos.
- 9.16.10. No caso de incidentes que causem indisponibilidade de serviços, ou outros impactos, é esperado que a CONTRATADA tenha capacidade de atuação imediata para notificação e comunicação da área responsável, e se o caso o reestabelecimento ou recuperação do(s) serviço(s), ainda que com a implementação de medidas de contorno ou contingência. Para isso, deve contar com processo de monitoração de serviços e plano de comunicação e escalção da equipe técnica. Contudo, considerando que ações intencionais ou não de terceiros podem ser a causa raiz da indisponibilidade, poderá ser abonado o período de indisponibilidade, a critério da CONTRATANTE, desde que devidamente justificada em relatório técnico.
- 9.16.11. O processo de monitoração de serviços, plano de comunicação e escalção da equipe técnica deverá ser submetido a

CONTRATANTE para ciência e avaliação.

- 9.16.12. O relatório técnico deve ser elaborado pela equipe, ou integrante de equipe que deu causa a indisponibilidade ou impacto no ambiente ou pelo próprio supervisor da equipe da CONTRATADA quando não for possível obter por quem deu causa.
- 9.16.13. São exemplos de situações que poderão ser abonados:
- 9.16.13.1. Indisponibilidade causada por falha de link de comunicação;
 - 9.16.13.2. Indisponibilidade causada por defeito de hardware;
 - 9.16.13.3. Indisponibilidade de aplicação causada por deploy mal-sucedido executado pela área de desenvolvimento de software ou terceiros;
 - 9.16.13.4. Ação de outros contratados que de forma não planejada cause indisponibilidade.
- 9.16.14. Não serão consideradas justificativas válidas para abono da indisponibilidade (ou eventual glosa) as situações de:
- 9.16.14.1. Defeito (bug) de software ou hardware, conhecido ou não pelo fabricante, saturação em serviços, links de dados, ou recursos de software ou hardware;
 - 9.16.14.2. Falta, esgotamento de recurso, de capacidade no ambiente ou arquitetura, saturação em serviço, ou qualquer outro problema na infraestrutura gerenciada, que não foi tempestivamente detectada, devidamente monitorada, tratada e informada ao CONTRATANTE, antes que causasse um incidente, problema ou indisponibilidade em algum dos serviços oferecidos pela CONTRATANTE a seus usuários internos e regulados externos.
- 9.16.15. Situações excepcionais de causa de indisponibilidade poderão ser abonados pela CONTRATANTE, desde que apresentado relatório técnico fundamentado pela CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias após a ocorrência do incidente.
- 9.16.16. Os serviços a serem executados deverão obedecer rigorosamente:
- 9.16.17. A todas as normas e especificações exigidas;
 - 9.16.18. As normas da ABNT pertinentes;
 - 9.16.19. As disposições legais da União e Governo do Estado de São Paulo;
 - 9.16.20. As prescrições e recomendações dos fabricantes;
 - 9.16.21. As normas internacionais consagradas, na falta de normas da ABNT;
- 9.16.22. Nenhuma modificação poderá ser feita nas especificações dos projetos aprovados pela CONTRATANTE sem autorização expressa desta.
- 9.16.23. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.
- 9.16.24. Se a CONTRATADA entender necessário, em caso específico, a transferência de qualquer responsabilidade para terceiros, como por exemplo a contratação de seguros, esta só poderá ser feita com a anuência e aprovação do CONTRATANTE.
- 9.16.25. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento.
- 9.16.26. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.
- 9.16.27. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade da infraestrutura necessária para o atendimento das requisições e incidentes de serviços, entre eles Solução Automatizada de ITSM(SGSD), links de comunicação, caixa de correio, e canais de atendimento. As interrupções de acesso aos serviços de Service Desk que resultem em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa, sanção ou penalidades cabíveis em lei.
- 9.16.28. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.
- 9.16.29. Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço entregue, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá justificar a não aprovação, retornando-a à CONTRATADA para correção ou complementação.
- 9.16.30. As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY. A CONTRATADA deverá realizar a revisão e ajustes dos processos utilizando a versão 3 (três), versão 4 (quatro) do ITIL ou da ABNT NBR ISO/IEC 20000, quando demandado pela CONTRATANTE, sem custo adicional.
- 9.16.31. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple: Gestão de Service Desk, Governança, Qualidade e pesquisas de satisfação com usuários.

- 9.16.32. A CONTRATANTE poderá solicitar, quando necessário, relatórios sobre o andamento das atividades, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los em até 04 (quatro) dias úteis da solicitação registrada no portal de serviços ou por e-mail. Dashboards, em tempo real, também deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, após a implantação da central de serviços.
- 9.16.33. São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento dos processos e metodologias de padronização:
- 9.16.33.1. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos templates para cada tipo de documentação ou processo operacional;
 - 9.16.33.2. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE principalmente no horário de seu expediente normal;
 - 9.16.33.3. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;
 - 9.16.33.4. Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
 - 9.16.33.5. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pela CONTRATANTE;
 - 9.16.33.6. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;
 - 9.16.33.7. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pela CONTRATANTE demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.
 - 9.16.33.8. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;
 - 9.16.33.9. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente emitidas, concluídas, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE;
 - 9.16.33.10. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar à CONTRATANTE os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados;
 - 9.16.33.11. Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato;
 - 9.16.33.12. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

9.17. REQUISITOS DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- 9.17.1. Durante o Período de Transição Inicial, o nível de serviço acordado e previsto neste Termo de Referência poderá ser flexibilizado, levando-se em conta possível instabilidade provocada pela transição e passagem de conhecimento, desde que a disponibilidade do negócio da CONTRATANTE não seja severamente afetada, situação esta que será identificada por um ANS – Acordo de Nível de Serviço mensal inferior durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento, acordado entre CONTRATADA e CONTRATANTE.
- 9.17.2. Ao término do contrato toda documentação e dados gerados pelas ferramentas deverão ser entregues à CONTRATANTE em formato e mídia a ser definido pela mesma;
- 9.17.3. Ao final do contrato de prestação do serviço a CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.
- 9.17.4. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:
- 9.17.4.1. A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.
 - 9.17.4.2. Manter e dar suporte por no mínimo 90 (noventa) dias após o término do contrato e os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.
 - 9.17.4.3. Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.
- 9.17.5. Transferência de Tecnologia:
- 9.17.5.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos indicados pela CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que realizará os serviços (se for o caso).
 - 9.17.5.2. A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE, ou a terceiro por ela designado, toda a documentação (banco de dados, logs, relatórios, etc) relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse. O

processo de transferência da documentação deve ser realizado pela CONTRATADA para ferramenta de gestão de serviços indicada pelo CONTRATANTE.

9.17.5.3. A transferência do conhecimento produzido durante a execução do contrato será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da CONTRATANTE e os profissionais da CONTRATADA, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos no repositório do software utilizado pela CONTRATANTE para o controle de versões.

9.17.5.4. A transferência final de conhecimentos por parte da CONTRATADA deverá ocorrer a partir do 3º mês antes do término da vigência contratual e deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

9.18. REQUISITOS DA EQUIPE TÉCNICA

9.18.1. São requisitos exigidos com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados:

9.18.1.1. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE na execução dos serviços contratados;

9.18.1.1.1. Disponibilizar responsáveis técnicos, com certificação em gerência de projetos e treinamento ITIL, doravante denominado de LÍDER TÉCNICO, e quando necessário um substituto. O LÍDER TÉCNICO deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, ser o ponto focal de contato entre as equipes e responder pela execução e coordenação dos serviços;

9.18.1.1.2. Em razão do volume de serviços, localidade de prestação de serviços e da distribuição geográfica dos serviços a ser prestado junto à CONTRATANTE, em especial às áreas de atendimento para à Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) e atendimento para à Coordenadoria Geral de Administração (CGA), a CONTRATADA deverá disponibilizar um responsável técnico, LÍDER TÉCNICO, para cada torre/ilha de atendimento (CTI e CGA).

9.18.1.1.3. Os LÍDERES TÉCNICOS ou seus substitutos deverão estar disponíveis, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;

9.18.1.1.4. Os LÍDERES TÉCNICOS deverão acompanhar a execução dos serviços;

9.18.1.1.5. Os LÍDERES TÉCNICOS deverão assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução dos serviços;

9.18.1.1.6. Os LÍDERES TÉCNICOS deverão informar a CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

9.18.1.1.7. Os LÍDERES TÉCNICOS deverão executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados;

9.18.1.1.8. Os LÍDERES TÉCNICOS deverão acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;

9.18.1.1.9. Os LÍDERES TÉCNICOS deverão atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências da CONTRATANTE;

9.18.1.1.10. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

9.18.1.1.11. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;

9.18.1.1.12. Fornecer equipe mínima com profissionais qualificados suficientes para execução das tarefas previstas no mês;

9.18.1.1.13. Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;

9.18.1.1.14. Colocar seu corpo técnico à disposição da CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

9.18.1.1.15. Requisitos mínimos de equipe por Categoria de Serviço

9.18.1.1.15.1. Nesse modelo de contratação, não se caracteriza a subordinação direta e nem relação de pessoalidade;

9.18.1.1.15.2. Não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura o Fornecedor de Serviço possua, com exceção dos seguintes perfis que deverão ser **exclusivos e dedicados** para o projeto da CONTRATANTE:

9.18.1.1.15.2.1. Atendentes de Suporte Remoto e da Central de Serviços, incluso os líderes técnicos da Central de Serviços;

9.18.1.1.15.2.2. Técnicos residentes de suporte presencial (onsite) alocados na Unidade Administrativa BV200, Regional Central e Regional Criminal.

9.18.1.1.15.3. Não haverá qualquer relação de subordinação funcional, hierárquica ou jurídica entre os

profissionais da equipe da CONTRATADA e o CONTRATANTE;

9.18.1.1.15.4. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a alocação e o deslocamento dos profissionais empregados na prestação de serviço, inclusive quanto às despesas de passagem, hospedagem, bem como demais custos operacionais indiretos decorrentes;

9.18.1.1.15.5. A operação da infraestrutura e ambiente de serviços da CONTRATANTE, com suporte aos usuários em 1º (remoto), 2º (presencial) e 2º (presencial especializado) Níveis, abrangendo também serviços continuados para visibilidade e sustentação do ambiente computacional podem ser subdivididos nas seguintes categorias:

CATEGORIA DO SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	ATUAÇÃO	EQUIPE MÍNIMA SUGERIDA
Gerenciamento de Serviços	1 Gerente de suporte técnico em tecnologia da informação/ 1 Gerente de suporte Administrativo	Profissionais com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção (grupo de atendimento da CGA e grupo de atendimento da CTI), garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.	02

	<p>Analista de suporte computacional (Pleno e Sênior)</p>	<p>Profissional atuante em nível 2 Especializado e/ou Gerenciamento de Problemas em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de validação de incidentes físico e lógico de equipamentos, Sistemas Operacionais, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também na configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.</p>	<p>01</p>
<p>Sustentação de Infraestrutura para Aplicações</p>	<p>Analista de sistemas de automação (Pleno e Sênior)</p>	<p>Profissional atuante em nível 2 Especializado e/ou Gerenciamento de Problemas em uma central de atendimento, responsável por assegurar a interlocução de incidente e problemas operacionais entre equipes técnicas da CONTRATADA e CONTRATANTE, utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como solucionador de problemas de computação em nuvem.</p>	<p>01</p>

<p>Visibilidade de Serviços de TIC</p>	<p>Técnico de Rede (Telecomunicações) (Pleno e Sênior)</p>	<p>Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de itens de configuração e recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.</p>	<p>03</p>
<p>Suporte ao Usuário</p>	<p>Técnico de suporte ao usuário (Pleno e Sênior)</p>	<p>Profissional atuante em centrais de atendimento (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares e questões administrativas. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC e ADM.</p>	<p>06 (Atendimento dos serviços CTI) + 06 (Atendimento dos serviços CGA)</p>
	<p>Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Pleno e Sênior)</p>	<p>Residentes alocados - Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.</p>	<p>03</p>

		<p>Unidades Externas - Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.</p>	16
PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS DIGITAIS	Analista de Experiência com o Cliente	<p>Analista responsável pela criação de material audiovisual, criação, melhoria e divulgação de informações, manuais de usuários, uso de novas soluções internas da CONTRATANTE.</p> <p>Elaboração de roteiro de apresentação para workshops de novos serviços. Realizar interação com os usuários para validação de usabilidade e experiência integrada no uso das soluções disponibilizadas pela CONTRATANTE.</p>	02

10. DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO

10.1. Este serviço compõe-se das atividades a serem executadas pela CONTRATADA para implantação, customização inicial da solução, plano de operacionalização e integração com as soluções da CONTRATANTE.

10.2. As atividades de implantação da solução contratada deverão ser realizadas a partir da data indicada na Autorização de Início dos Serviços, de acordo com o cronograma mostrado na Tabela 14 - Cronograma do Plano de Implantação da Solução de TI.

Tabela 5 – Cronograma do Plano de Implantação da Solução de TI

FASES	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL	PRAZOS (até)
A1	Data indicada na Autorização de Início dos Serviços	CONTRATANTE	----
A2	Reunião Preliminar	CONTRATANTE/CONTRATADA	5 dias após A1
A3	Entrega do Plano de Implantação	CONTRATADA	5 dias após A2
A4	Avaliação do Plano de Implantação A CONTRATANTE irá avaliar o plano de implantação, aprovando-o ou sugerindo ajustes pela CONTRATADA.	CONTRATANTE	2 dias após A3

A5	Ajustes no Plano de Implantação Caso necessário, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários, no prazo estipulado, quando solicitado pela CONTRATANTE	CONTRATADA	6 dias após A4
A6	Validação do Plano de Implantação	CONTRATANTE	2 dias após A5
A7	Implantação dos serviços, conforme plano de implantação	CONTRATADA	30 dias após A6
A8	Vistoria preliminar da Operação A CONTRATANTE deverá realizar visita ao local de implantação da Central de Serviços (Service Desk), a fim de autorizar o início da operação.	CONTRATANTE	2 dias após A7
A9	Ajustes na Operação, quando solicitado pelo CONTRATANTE No caso de serem necessários ajustes, a CONTRATADA disporá de prazo para fazê-lo, submetendo-o novamente à vistoria da CONTRATANTE.	CONTRATADA	5 dias após A8
A10	Vistoria da Operação No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar à Comissão de Fiscalização, que poderá realizar a vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.	CONTRATANTE	3 dias após A9
A11	Aceite Provisório. Constatado o cumprimento de todos os requisitos, a CONTRATANTE autorizará o início da operação. Formalização do fim da implantação e indicação de que os serviços estão aptos para entrar em funcionamento.	CONTRATANTE	Imediatamente após aprovação em vistoria (A8 ou A10)
A12	Início da operação dos serviços de suporte Após a autorização do início da operação, a CONTRATADA deverá iniciar suas atividades na data estipulada.	CONTRATADA	5 dias após A11
A13	Aceite Definitivo Constatado o cumprimento de todos os requisitos, a CONTRATANTE dará o aceite definitivo;	CONTRATANTE	Em até 15 dias após o início da operação (A12)
A14	Caderno Mensal de Serviços (CMS) Serviço prestado pelo gerenciamento operacional e da qualidade	CONTRATADA	Apresentados mensalmente, após o aceite definitivo.
A15	Encerramento dos Serviços	CONTRATADA	3 meses antes do final do contrato

10.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar um gerente de projetos com especialização em metodologias híbridas, tanto do PMI quanto do tipo Agile, que saiba identificar e aplicar as melhores ferramentas e ações cabíveis à situação de cada fase do projeto de implantação. Mapear e identificar gargalos no planejamento e execução para propor melhoria nos processos.

10.4. O gerente de projetos da CONTRATADA deverá:

10.4.1. Realizar a gestão do projeto de implantação desde a análise, planejamento, plano de ação, acompanhamento dos fluxos dos projetos, cronograma até a conclusão;

10.4.2. Monitorar os prazos e recursos dos projetos, a fim de garantir os acordos das datas de entregas;

10.4.3. Conduzir apresentações gerenciais e executivas de status do projeto, com o objetivo de reportar atividades, prazos e

recursos;

10.5. Os custos do gerente de projetos para a implantação deverão estar inclusos no valor total previsto pela CONTRATADA para execução do serviço de implantação.

10.6. Plano de Implantação

10.6.1. Estrutura básica - A CONTRATADA deverá demonstrar que dispõe de condições de prestar os serviços, conforme especificações constantes no TERMO DE REFERÊNCIA, com a apresentação dos seguintes elementos:

10.6.1.1. O Plano de Implantação deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens e atividades, podendo a CONTRATADA propor plano alternativo, desde que contemple os quesitos relacionados:

10.6.1.1.1. Cronograma de atividades para a implantação da Central de Serviços (Service Desk) para atender a CONTRATANTE;

10.6.1.1.2. Cronograma de atividades para implantação do serviço de atendimento de suporte presencial (onsite)

10.6.1.1.3. Plano de execução do serviço de apoio estratégico à Governança e cronograma de implantação dos processos de gerenciamento de serviços (ITIL) de Gerenciamento de Ativo de TI, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento do Catálogo de Serviços; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento de Conhecimento; Gerenciamento de Níveis de Serviços, bem como processo de melhoria contínua para maturação da CONTRATANTE.

10.6.1.1.4. Procedimentos específicos da CONTRATADA visando estabelecer os locais de trabalho e prover os meios necessários ao cumprimento deste Termo de Referência;

10.6.1.1.5. Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso remoto a ser utilizado pelo Suporte de 2º Nível;

10.6.1.1.6. Definição da forma de inventário e mapeamento dos ativos de TI;

10.6.1.1.7. Mapeamento dos processos de trabalho, fluxo de trabalho, normas Internas, exigências legais (confidencialidade, sigilo e LGPD) e outras para estabelecimento de procedimentos e processos que serão adotados e implantados pela CONTRATADA;

10.6.1.1.8. Plano para migração dos dados e informações da solução atual de gerenciamento de chamados da CONTRATANTE (OTRS), sendo que:

10.6.1.1.8.1. A CONTRATADA deverá apoiar e subsidiar tecnicamente a CONTRATANTE na execução das atividades e de todo processo de migração. Além disso, se responsabilizar pelos testes e a execução bem-sucedida da transição entre soluções/ferramentas.

10.6.1.1.9. Elaborar plano de coexistência das duas soluções de abertura e gerenciamento de chamados para o período de transição dos serviços.

10.6.1.1.10. Plano de Comunicação da CONTRATADA dos usuários finais da CONTRATANTE para uso dos novos serviços e transição;

10.6.1.1.11. Treinamento pela CONTRATADA dos usuários finais da CONTRATANTE para uso dos novos serviços e transição;

10.6.1.1.12. Treinamento das equipes da CONTRATADA;

10.6.1.1.13. Programa de Capacitação e desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização e motivação profissionais;

10.6.1.1.14. Plano de integração detalhado (incluso o desenho técnico da arquitetura) para execução da CONTRATADA, as customizações e configurações da solução para integração com o ambiente de rede e soluções da CONTRATANTE;

10.6.1.1.15. Plano de implantação e integração dos diversos canais de atendimento previsto no Termo de Referência, incluso a ferramenta de chatbot fornecida com as plataformas de comunicação interna da CONTRATANTE (Microsoft Teams, WhatsApp e Portal institucional).

10.6.1.1.16. Adaptações e customizações necessárias no Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD), bases de dados e de fluxo de trabalho de forma a atender plenamente as características técnicas e funcionalidades descritas no Termo de Referência;

10.6.1.1.17. Plano de transição entre os atuais serviços prestados e os futuros, com a desativação do sistema existente e entrada do novo, se for o caso;

10.6.1.1.18. Criação/Alimentação/atualização do Catálogo de Serviços de TI;

10.6.1.1.19. Metodologia a ser adotada na realização das pesquisas de satisfação dos usuários da Central de Serviços (Service Desk);

10.6.1.1.20. A CONTRATADA deverá detalhar a forma da implantação da pesquisa de satisfação conforme critérios definidos no Termo de Referência;

10.6.1.1.21. Metodologia a ser adotada na adaptação/customização do Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD);

10.6.1.1.22. Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para feedback aos técnicos do 1º e 2º níveis de suporte;

- 10.6.1.1.23. Plano de Contingência - A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios e eventos assemelhados;
 - 10.6.1.1.24. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos e da infraestrutura, tais como URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros e de infraestrutura, tais como acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos, desmoronamentos, incêndios, problemas com água ou esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;
 - 10.6.1.1.25. O Plano de comunicação da CONTRATADA e a minuta dos comunicados a serem disponibilizados aos usuários finais da CONTRATANTE informando o início da operação dos novos serviços. Além disso, apoio da CONTRATADA na apresentação dos novos serviços por meio de reuniões virtuais e/ou presenciais;
 - 10.6.1.1.26. O plano inicial de encerramento dos serviços, com as ações preparatórias e contínuas para a finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados e processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, conforme requisitos para a transição contratual do Termo de Referência.
 - 10.6.1.1.27. Perfil dos Profissionais - Relação dos profissionais que irão integrar a equipe mínima a ser alocada nos diversos níveis de suporte, comprovando as exigências constantes no Termo de Referência;
 - 10.6.1.1.28. Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos que serão utilizados na prestação dos serviços contratados;
 - 10.6.1.1.29. Implementação da política de expurgo e retenção, bem como atender eventuais questões legais (LGPD, confidencialidade e sigilo);
- 10.6.1.2. Implantação da Estrutura de Atendimento - Durante essa fase, a CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, deverá desenvolver os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e torná-los aderentes às necessidades da CONTRATANTE, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:
- 10.6.1.2.1. Elaboração dos roteiros de atendimento;
 - 10.6.1.2.2. Criação do processo / fluxo de atendimento;
 - 10.6.1.2.3. Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;
 - 10.6.1.2.4. Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:
 - 10.6.1.2.4.1. Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos;
 - 10.6.1.2.4.2. Definição do processo de notificação e escalada;

10.7. Implantação da Central de Serviços

- 10.7.1. A implantação será realizada com base no cronograma de atividades, que deverá contemplar minimamente os seguintes eventos:
- 10.7.1.1. Levantamento dos processos da CONTRATANTE relativos aos atendimentos que serão prestados na Central de Serviços;
 - 10.7.1.2. Montagem da Base de Conhecimento informatizada que contemple o registro das solicitações de usuários da rede da CONTRATANTE, bem como a respectiva solução dos problemas;
 - 10.7.1.3. Customização dos relatórios de acordo com os critérios definidos pela CONTRATANTE;
 - 10.7.1.4. Fornecimento de material com ampla descrição dos sistemas, produtos e serviços do CONTRATANTE, que servirá de base para o treinamento da equipe de atendimento da CONTRATADA.
 - 10.7.1.5. Apresentação da equipe alocada à operação;
 - 10.7.1.6. Treinamento dos profissionais da CONTRATANTE para operação no Sistema Gerenciador de Service Desk (SGSD);
 - 10.7.1.7. Plano de treinamento da equipe de atendimento e prestação de serviços;
 - 10.7.1.8. Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC, e demais itens);
 - 10.7.1.9. Adaptações e customizações das funcionalidades do SGSD;
 - 10.7.1.10. A apresentação da equipe alocada à operação da Central de Serviços e demais níveis de suporte deverá ocorrer o prazo máximo de 5 (cinco) dias antes da data prevista para início da operação e deverá conter os seguintes documentos:
 - 10.7.1.10.1. relação nominal de todos os funcionários, com suas funções;
 - 10.7.1.10.2. carteiras de trabalho de todos os funcionários devidamente assinadas;
 - 10.7.1.10.3. documentação que comprove a qualificação exigida para o cargo, no caso de funcionários que não

compunham a equipe;

10.7.1.10.4. Documento de sigilo de informações do CONTRATANTE assinado por todos os prestadores alocados para a execução do contrato.

10.8. Caderno Mensal de Serviços (CMS)

10.8.1. Base de conhecimento Informatizada

10.8.1.1. A Base de conhecimento informatizada deverá conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento e deverá ser composta dos seguintes elementos:

10.8.1.1.1. Roteiro de atendimento, com as questões mais frequentes, contemplando o relacionamento entre o chamado e o atendimento (exemplos: PROBLEMA e SOLUÇÃO, DÚVIDA E RESPOSTA);

10.8.1.1.2. Definição dos assuntos, por Departamentos, Divisões do CONTRATANTE;

10.8.1.1.3. Definição dos prazos de respostas, por assunto e núcleo de atendimento; e

10.8.1.1.4. Fluxos de tramitação das demandas.

10.8.1.2. A CONTRATADA será responsável pela elaboração da Base de Conhecimento informatizada, com base nos levantamentos dos processos e informações coletadas na CONTRATANTE durante o período de implantação;

10.8.1.3. A Base de Conhecimento informatizada deverá estar integrada ao Sistema de Gestão do Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.

10.9. Relatórios Gerais

10.9.1. Durante o processo de implantação da Central de Serviços, os relatórios periódicos necessários para gestão e medição da operação pela CONTRATANTE deverão ser customizados pela CONTRATADA de acordo com as necessidades técnicas e operacionais do CONTRATANTE, observados nos subitens abaixo:

10.9.1.1. O SGSD deverá fornecer relatórios estatísticos específicos por tipos de atendimentos, por item de configuração, por grau de severidade, por grau de complexidade, por duração de chamadas, por atendente, bem como estatísticas dos atendimentos diários, semanal e mensal e em intervalos pré-definidos, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE, durante o processo de implantação.

10.9.1.2. Os relatórios emitidos pelo SGSD deverão abranger toda a operação (visão macro), bem como detalhar uma demanda específica (visão micro).

Os relatórios estatísticos com resumos diários, semanais e mensais devem permanecer armazenados e disponíveis para consulta em tempo real, cabendo à Contratada a responsabilidade pelo dimensionamento do sistema de armazenamento.

10.9.1.3. Os relatórios emitidos pelo SGSD devem ter interfaces amigáveis em português, para que pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem dificuldades.

10.9.1.4. A geração de relatórios estatísticos relativos ao atendimento prestado pela Central de Serviços deverá abordar, no mínimo, os seguintes aspectos:

10.9.1.4.1. Dados de tráfego:

10.9.1.4.1.1. Chamadas recebidas;

10.9.1.4.1.2. Chamadas atendidas;

10.9.1.4.1.3. Chamadas abandonadas;

10.9.1.4.1.4. Chamadas transbordadas;

10.9.1.4.1.5. Chamadas em fila de espera;

10.9.1.4.1.6. Chamadas transferidas;

10.9.1.4.1.7. Duração média das chamadas;

10.9.1.4.1.8. Chamadas atendidas por atendente;

10.9.1.4.1.9. Tempo de ocupação por atendente;

10.9.1.4.1.10. Média de atendente por turno;

10.9.1.4.1.11. Relatório de navegação na URA, mostrando cada passo, por objeto, da navegação do usuário no menu de opções.

10.9.1.4.2. Dados de filas de espera:

10.9.1.4.2.1. Tempo de espera;

10.9.1.4.2.2. 15.1.5.2.2. Distribuição de esperas.

10.9.1.4.2.3. 15.1.5.3. Dados dos operadores de atendimento durante o período de chamadas:

10.9.1.4.2.3.1. Quantidade de chamadas atendidas;

- 10.9.1.4.2.3.2. 15.1.5.3.2. Total de tempo utilizado nos atendimentos em cada unidade da CONTRATANTE;
- 10.9.1.4.2.3.3. Nome ou identificador único do operador.
- 10.9.1.4.2.3.4. 15.1.5.3.4. Deverá estar disponível para análise da CONTRATANTE, em tempo real, o desempenho do fluxo (tráfego) de ligações ativas e receptivas nos grupos de atendimento, monitorando o volume de ligações, tempo de conversação, tempos médios de atendimento, em espera e ligações abandonadas.
- 10.9.1.4.2.3.5. 15.1.5.3.5. Deverá ser visualizado, de forma gráfica, o estado de cada um dos operadores de atendimento, apresentando, minimamente, os seguintes estados: disponível, indisponível, pausa, processamento retaguarda e em atendimento.
- 10.9.1.4.2.4. Dados dos operadores de atendimento durante o período de chamadas:
 - 10.9.1.4.2.4.1. Quantidade de chamadas atendidas;
 - 10.9.1.4.2.4.2. Total de tempo utilizado nos atendimentos em cada unidade da CONTRATANTE;
 - 10.9.1.4.2.4.3. Nome ou identificador único do operador.
 - 10.9.1.4.2.4.3.1. Deverá estar disponível para análise do CONTRATANTE, em tempo real, o desempenho do fluxo (tráfego) de ligações ativas e receptivas nos grupos de atendimento, monitorando o volume de ligações, tempo de conversação, tempos médios de atendimento, em espera e ligações abandonadas.
 - 10.9.1.4.2.4.3.2. Deverá ser visualizado, de forma gráfica, o estado de cada um dos operadores de atendimento, apresentando, minimamente, os seguintes estados: disponível, indisponível, pausa, processamento retaguarda e em atendimento.
- 10.9.1.5. Relatório Mensal da Central de Serviços e da Gerência de Incidentes
 - 10.9.1.5.1. A CONTRATADA deverá encaminhar a CONTRATANTE o Relatório Mensal das atividades realizadas pela Central de Serviços
 - 10.9.1.5.2. O Relatório Mensal deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - 10.9.1.5.2.1. Resultado da apuração dos indicadores de Níveis de Serviços exigidos;
 - 10.9.1.5.2.2. Volumetria, contendo, pelo menos, os seguintes registros de chamadas, desdobradas por canal de atendimento (Central de Serviços):
 - 10.9.1.5.2.3. Informações obtidas do sistema de telefonia;
 - 10.9.1.5.2.3.1. Rejeitadas no PABX;
 - 10.9.1.5.2.3.2. Desviadas para a URA;
 - 10.9.1.5.2.3.3. Atendidas pela URA;
 - 10.9.1.5.2.3.4. Abandonadas na URA;
 - 10.9.1.5.2.3.5. Concluídas pela URA;
 - 10.9.1.5.2.3.6. Roteadas para o operador;
 - 10.9.1.5.2.3.7. Atendidas pelo operador;
 - 10.9.1.5.2.3.8. Abandonadas na espera pelo operador;
 - 10.9.1.5.2.3.9. Abandonadas durante o atendimento do operador;
 - 10.9.1.5.2.3.10. Recebidas x Atendidas por intervalo hora e por dia, segmentadas por assuntos.
 - 10.9.1.5.2.4. Tempos de atendimento:
 - 10.9.1.5.2.4.1. Tempo total de conversação telefônica;
 - 10.9.1.5.2.4.2. Tempo médio de atendimento, desdobradas por canal de atendimento – telefonia, e-mail, registro via web, e outros;
 - 10.9.1.5.2.4.3. Tempo médio de fila de espera para o atendimento na URA;
 - 10.9.1.5.2.4.4. Tempo total, por mês, em que o tempo de fila de espera para o atendimento na URA ficou acima de dez segundos;
 - 10.9.1.5.2.4.5. Tempo médio de espera para o atendimento humano;
 - 10.9.1.5.2.4.6. Tempo total, por mês, em que o tempo de fila de espera para o atendimento humano ficou acima de dez segundos.
 - 10.9.1.5.2.4.7. Tempo de espera em fila antes do abandono.
 - 10.9.1.5.2.5. Produtividade da Operação, desdobradas por canal de atendimento:
 - 10.9.1.5.2.5.1. Quantidade de atendimentos realizados;
 - 10.9.1.5.2.5.2. Quantidade de ocorrências registradas;

- 10.9.1.5.2.5.3. Quantidade de ocorrências registradas corretamente;
 - 10.9.1.5.2.5.4. Tempo total de pós-atendimento;
 - 10.9.1.5.2.5.5. Quantidade de atendimentos telefônico resolvidos no primeiro contato;
 - 10.9.1.5.2.5.6. Quantidade de mensagens recebidas no atendimento digital, por tipo de mensagem;
 - 10.9.1.5.2.5.7. Quantidade de mensagens tratadas no atendimento digital, em até 2 horas do seu recebimento;
 - 10.9.1.5.2.5.8. Quantidade de mensagens respondidas pelo atendimento digital, por tipo de mensagem;
 - 10.9.1.5.2.5.9. Quantidade de mensagens respondidas pelo atendimento digital no primeiro contato;
 - 10.9.1.5.2.5.10. Quantidade de ocorrências repassadas para os demais níveis de suporte (telefônica + atendimento digital);
 - 10.9.1.5.2.5.11. Quantidade de registros pendentes no período por assuntos;
 - 10.9.1.5.2.5.12. Quantidade de registros por assuntos
 - 10.9.1.5.2.5.13. Percentual de Resolução Diária dos chamados pela Central de Serviços, segmentado por assuntos.
- 10.9.1.5.2.6. Qualidade do atendimento telefônico, contendo, pelo menos, as seguintes informações:
- 10.9.1.5.2.6.1. Número de operadores de atendimento alocados na Central de Serviços no mês, desdobrado por núcleo de atendimento;
 - 10.9.1.5.2.6.2. Total de Horas de operadores previstas para no mês;
 - 10.9.1.5.2.6.3. Total de Horas de operadores trabalhadas no mês;
 - 10.9.1.5.2.6.4. Tempo logado dos operadores;
 - 10.9.1.5.2.6.5. Tempo de pausa dos operadores;
 - 10.9.1.5.2.6.6. Quantitativo de monitorias realizadas no mês;
 - 10.9.1.5.2.6.7. Resultado da pesquisa de satisfação do usuário, apresentando os percentuais individuais, subtotais e a média mensal;
 - 10.9.1.5.2.6.8. Ações de melhorias a serem implementadas.
- 10.9.1.5.2.7. Produtividade dos demais níveis de Suporte 2º Nível (Remoto e Presencial), contendo pelo menos os seguintes indicadores:
- 10.9.1.5.2.7.1. Volume de ocorrências registradas, por tipo de ocorrência;
 - 10.9.1.5.2.7.2. Volume de ocorrências recebidas da Central de Serviços, por tipo de ocorrência;
 - 10.9.1.5.2.7.3. Volume de ocorrências repassadas, por destino e tipo de ocorrência;
 - 10.9.1.5.2.7.4. Tempo médio de resolução;
 - 10.9.1.5.2.7.5. Percentual de resoluções dentro do prazo.
 - 10.9.1.5.2.7.6. Produtividade dos Interlocutores de Área, contendo pelo menos os seguintes indicadores:
 - 10.9.1.5.2.7.7. Volume de ocorrências recebidas, por tipo de ocorrência;
 - 10.9.1.5.2.7.8. Tempo médio de resolução;
 - 10.9.1.5.2.7.9. Percentual de resoluções dentro do prazo.
- 10.9.1.6. Os relatórios devem conter páginas numeradas e índice remissivo.
- 10.9.1.7. Deverá ser encaminhado anexo aos relatórios, em formato digital e em arquivo compatível com o MS Office, a totalidade das manifestações registradas no SGSD e a sua efetiva tramitação, tratadas na Central de Serviços.

10.10. Encerramento dos Serviços

- 10.10.1. O encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados devendo a CONTRATADA elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, conforme Requisitos para a transição contratual do Termo de Referência.
- 10.10.2. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar, além dos requisitos especificados no Termo de Referência, o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:
 - 10.10.2.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações.
 - 10.10.2.2. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término.
 - 10.10.2.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços ou servidores do CONTRATANTE.

10.10.2.4. Plano de gerenciamento de riscos, Plano de contingência e Plano de acompanhamento do encerramento.

10.10.2.5. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

10.10.3. Por ocasião do encerramento do Contrato a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à nova CONTRATADA e ao CONTRATANTE a tecnologia, documentação técnica e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.

10.10.4. Deve também relacionar todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

11. DO HISTÓRICO E DA VOLUMERIA PARA ESTIMATIVA DOS SERVIÇOS

11.1. A tabela abaixo, considerando o histórico de solicitações aferidas, apresenta o volume estimado de chamados e Itens de Configuração que serão atendidos nos respectivos níveis:

Tabela 6

Área	Quantidade média de chamados abertos no mês	Quantidade de Itens de Configuração - ICs
CENTRAL DE SERVIÇOS – SUPORTE REMOTO – CHAMADOS CTI	1759	
ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS – SUPORTE PRESENCIAL(ON SITE) – CHAMADOS CTI	50	5.000 desktops e 416 impressoras multifuncionais
ORQUESTRAÇÃO E VISIBILIDADE INTELIGENTE DA INFRAESTRURA DE TIC	1.015	1.000 (servidores, switches, serviços) e 15 (firewall, ips, ids, balanceador de carga, servidor de antivírus, antispam, software de backup, servidor de backup, robôs de backup)
ATIVIDADES EXTERNAS	200 HORAS – MÉDIA MENSAL	Sob demanda
CENTRAL DE SERVIÇOS – CHAMADOS CGA	4.300	

Tabela 6 – Histórico de atendimentos

Tabela 7

Lista de Serviços e quantidade de chamados abertos no ano de 2022 por categoria – COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO			
SERVIÇO (Categoria)	Qtd de Chamados	Detalhamento do chamado	Nível de Atendimento
E-SAJ	4406	certificado digital, vinculação, desvinculação, ativação	1º nível
DOL ATENDIMENTO	2557	atendimento, MI, SRH, acesso, duvidas, erro, RH, FILAS,	3º nível(CONTRATANTE)
OT.SER::ACESSO/RESTAURACAO DE SENHA	1594	restauração de senha, problema em conta de usuário	1º nível
ROCKET_CHAT	1431	Erro	1º nível
VOIP	1328	Softphone	1º nível

DESKTOP	1072	Lentidão, falha em hardware, formatação, defeito em monitor, VPN, manutenção, dúvidas, instalação, acionamento de garantia	1º nível/2º nível
SOFT.:CERTIFICADO DIGITAL	801	certificado digital, renovação, erro,	1º nível
SOFT.	799	Microsoft 365, antivírus, adobe, módulo de segurança, navegador, powerBI	1º nível
SIVEC	763	acesso, restauração de senha, indisponibilidade	1º nível
IMPRESSORAS	733	scanner, configuração, erro, FILAS, toner	1º nível
OT.SER.:CORREIO ELETRONICO	612	dúvidas, erro, configuração de email departamental	1º nível/3º nível
INFORMATIVO	445	solicitações diversas	1º nível
FILE SERVER	403	liberação de acesso, erro, permissões	1º nível
NOTEBOOK	358	Garantia, solicitação, erro	1º nível
SOFT.:TEAMS	236	Teams	1º nível
LINK DE DADOS	197	queda de link, lentidão	1º nível/3º nível
REDE LOGICA	197	Wi-fi, senha	1º nível/3º nível
ARPEN	143	acesso, erro, instalação, atualização de navegador	1º nível
MODEM 4G	91	problema com linhas, indisponibilidade, troca, fim da franquia	1º nível
SPP	85	Acesso erro	1º nível
GEPEN	79	acesso, restauração de senha, indisponibilidade	1º nível
WEBCAM	56	Solicitação	1º nível
OT.SER.:GERENCIADOR DE FILAS	41	Erro	1º nível/3º nível

ARISP	26	acesso(login), erro, certificado digital, dúvida	1º nível
OUTRAS CATEGORIAS	2662	Diversos	1º nível

Tabela 8

Lista de Serviços e quantidade de chamados abertos no ano de 2022 por categoria - COORDENADORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO			
SERVIÇO/CATEGORIA (Fila/Subfilia/Serviço)	Total	SERVIÇO/CATEGORIA (Fila/Subfilia/Serviço)	Total
CGA	7	DOF	8
CGA::Alterações de layout	25	DOF::ADIANTAMENTO	10
CGA::Aquisição de bens	3	DOF::ADIANTAMENTO::Alteração do responsável pelo adiantamento ou dispensa da verba de adiantamento	3
CGA::Otrs de outros depts	8	DOF::ADIANTAMENTO::Aptidão do prestador para realizar o serviço	61
CGA::Outros	348	DOF::ADIANTAMENTO::Dúvida quanto a contratação de prestação de serviço ou aquisição de produtos	197
CGA::SEI	4	DOF::ADIANTAMENTO::Dúvida quanto aquisição de produtos	23
CGA::SEI::Assinaturas	64	DOF::ADIANTAMENTO::Dúvida sobre a liberação dos adiantamentos	36
CGA::SEI::Atribuições de processo	6	DOF::ADIANTAMENTO::Esclarecimento da devolução do processo de adiantamento para correção	1
CGA::SEI::Blocos	148	DOF::ADIANTAMENTO::Esclarecimento de alteração do responsável pelo adiantamento	15
CGA::SEI::Certificados ENAP	12	DOF::ADIANTAMENTO::Escrituração de nota fiscal	362
CGA::SEI::Consulta/Pesquisa	30	DOF::ADIANTAMENTO::Outros	104
CGA::SEI::Contatos	1	DOF::ADIANTAMENTO::Pedido de suplementação de verba de adiantamento	1
CGA::SEI::Curso Enap	4	DOF::Contas Públicas::Contas de água, energia e telefonia	4
CGA::SEI::Digitalização	2	DOF::DIÁRIAS	5
CGA::SEI::Documento externo	11	DOF::DIÁRIAS::Certidões de Núcleos	60
CGA::SEI::Estatísticas/Painel/Relatório	1	DOF::DIÁRIAS::Data de pagamento	6
CGA::SEI::Estrutura/Caixa Unidade	20	DOF::DIÁRIAS::Esclarecimento do motivo da devolução da folha de diária e transporte	1
CGA::SEI::Ícones de gestão	352	DOF::DIÁRIAS::Esclarecimentos de diárias e reembolso de transporte	17
CGA::SEI::Login/Acesso	44	DOF::DIÁRIAS::Esclarecimentos de preenchimento da folha de diária e transporte	16
CGA::SEI::Níveis de acesso	11	DOF::DIÁRIAS::Outros	250
CGA::SEI::Oficinas	61	DOF::DIÁRIAS::Recebimento da folha de diária e transporte para pagamento	4
CGA::SEI::Permissões/Perfil	581	DOF::DIÁRIAS::Solicitação relatório de diárias pagas	2
CGA::SEI::SEI Federação	2	DOF::OUTROS	153
CGA::SEI::SGPDOC	2	DRH::AFASTAMENTOS::Alteração/Cancelamento	973
CGA::SEI::Tipo de processo/Classificação	156	DRH::AFASTAMENTOS::Compensações/Plantões	16
CGA::SEI::Tipos de documentos	227	DRH::AFASTAMENTOS::CSDP/Coordenações	68
CGA::SEI::Usuário Externo	1486	DRH::AFASTAMENTOS::Dúvidas sobre Afastamentos	306
DCO	22	DRH::AFASTAMENTOS::Faltas Justificadas/Injustificadas/Atrasos	11
DCO::Atestados	5	DRH::AFASTAMENTOS::Licença Prêmio	213
DCO::Consulta/Dúvidas	73	DRH::AFASTAMENTOS::Maternidade/Amamentação/Paternidade	157
DCO::Correio	10	DRH::AFASTAMENTOS::Pedidos de Afastamentos	1902
DCO::Descontos	2	DRH::AFASTAMENTOS::Pendências de Deferimentos	41
DCO::Elevador	1	DRH::CADASTRO::Acessos	220
DCO::Falta de Funcionários	6	DRH::CADASTRO::Alterações Cadastrais	403
DCO::Falta de material, equipamento ou uniforme para execução dos serviços	2	DRH::CADASTRO::IAMSPE	203
DCO::Falta de Pagamentos aos Funcionários	37	DRH::CADASTRO::Inclusão Dependentes	23
DCO::Furtos	4	DRH::CADASTRO::Informações Gerais	196
DCO::Locação	4	DRH::CADASTRO::Lotação	3
DCO::Medições	1	DRH::CADASTRO::Serviço Voluntário	19
DCO::Nota Fiscal	11	DRH::CADI::Avaliação de Desempenho	84
DCO::Notificações	7	DRH::CADI::Currículos	52
DCO::Ocorrências	25	DRH::CADI::Perícia Médica	72
DCO::Outros	60	DRH::Corregedoria	7

DCO::Reparos	2	DRH::Designações	15
DCO::Sanções	7	DRH::ESTAGIÁRIOS::Acessos Estagiários/as	359
DCO::Solicitação de ARP	16	DRH::ESTAGIÁRIOS::Afastamento Estagiários/as ADM	118
DCO::Troca de Funcionários	3	DRH::ESTAGIÁRIOS::Certidões/Declarações	306
DEA	1	DRH::ESTAGIÁRIOS::Concurso Estagiários	5815
DEA::Manutenção de Persiana	20	DRH::ESTAGIÁRIOS::Confirmações de Estagiários/as	7
DEA::Manutenção Aparelho de Ar Condicionado	269	DRH::ESTAGIÁRIOS::Consulta a Lista	6
DEA::Manutenção Civil Geral	729	DRH::ESTAGIÁRIOS::Contratações/Desligamentos ADM	2981
DEA::Manutenção de Divisória	5	DRH::ESTAGIÁRIOS::Convocações Estagiários/as	2553
DEA::Manutenção de Elevador	47	DRH::ESTAGIÁRIOS::Credenciamento/Descredenciamento	988
DEA::Manutenção de Hidrossanitário	6	DRH::ESTAGIÁRIOS::Documentos Estagiários/as	2292
DEA::Manutenção Elétrica	60	DRH::ESTAGIÁRIOS::Elogio Estagiários/as	13
DEA::Sistema de Segurança Contra Incêndio	19	DRH::ESTAGIÁRIOS::Inclusões/Alterações Cadastrais	1296
DEA::Teleatendimento	95	DRH::ESTAGIÁRIOS::Início de Exercício	344
DLI	58	DRH::ESTAGIÁRIOS::Permanências	251
DLO	3	DRH::ESTAGIÁRIOS::Reclassificações	212
DLO::Gestão Documental	8	DRH::ESTAGIÁRIOS::Relatórios de Estagiários/Corregedoria	43
DLO::Gestão Documental::Aplicação da tabela	9	DRH::ESTAGIÁRIOS::Serviço Voluntário	186
DLO::Gestão Documental::CCGD	9	DRH::ESTAGIÁRIOS::TCE/TA	5060
DLO::Gestão Documental::Certificação para Eliminação	1	DRH::ESTAGIÁRIOS::Transferências Estagiários/as	216
DLO::Gestão Documental::Consulta	71	DRH::ESTAGIÁRIOS::Validações Cadastrais	179
DLO::Gestão Documental::Digitalização	44	DRH::HOLERITES::Certificações/Compensações/Plantões/Gratificações	983
DLO::Gestão Documental::Eliminação de documentos	48	DRH::HOLERITES::Consignados	104
DLO::Gestão Documental::Encerramento de documento	1	DRH::HOLERITES::Dúvidas pagto/holerite	903
DLO::Gestão Documental::Malote	13	DRH::HOLERITES::Métrica BR	11
DLO::Gestão Documental::Mensuração de documentos	1	DRH::HOLERITES::Substituições	1575
DLO::Gestão Documental::Microfilmagem	2	DRH::INGRESSO::Atualização Cadastral	6
DLO::Gestão Documental::Organização de arquivo	1	DRH::INGRESSO::Carteira Funcional	29
DLO::Gestão Documental::Postagem	96	DRH::INGRESSO::Consulta Lista Concurso	55
DLO::Gestão Documental::Produção de Atos	1	DRH::INGRESSO::Consulta Pública	113
DLO::Gestão Documental::Reativação	1	DRH::INGRESSO::Convocações/Nomeações	770
DLO::Gestão Documental::Registro	1	DRH::INGRESSO::Exonerações	22
DLO::Gestão Documental::SGPDOC/SIGAD	9	DRH::INGRESSO::Início Exercício	71
DLO::Gestão Documental::Tramitação	2	DRH::INGRESSO::Permutas	4
DLO::Gestão Documental::Transferência de documentos	51	DRH::INGRESSO::Remoções Defensores/as	5
DLO::Gestão Documental::Visita técnica	1	DRH::INGRESSO::Remoções Servidores/as	165
DLO::Materiais	5	DRH::INGRESSO::SIC	3
DLO::Materiais::Agendamento Veículo de Carga	13	DRH::Outros	2888
DLO::Materiais::Atestados/Contratos	13	DRH::Resposta Automática	10
DLO::Materiais::Consulta Verba de adiantamento	90	DRH::SECRETARIA::Crachá	319
DLO::Materiais::Consumo	13	DRH::SECRETARIA::Elogio de Servidor/a	76
DLO::Materiais::Consumo::Devolução	35	DRH::SECRETARIA::Informe de Rendimentos	150
DLO::Materiais::Consumo::Fornecedores	58	DRH::SECRETARIA::Materiais	8
DLO::Materiais::Consumo::Requisição Avulsa	386	DRH::VANTAGENS::Avaliações	85
DLO::Materiais::Consumo::Requisição Mensal	248	DRH::VANTAGENS::Averbações/Certidões	879
DLO::Materiais::Permanente	2	DRH::VANTAGENS::Dúvidas Licença Prêmio/Publicações	74
DLO::Materiais::Permanente::Cessão de equipamentos	192	DRH::VANTAGENS::Evolução Funcional	205
DLO::Materiais::Permanente::Devolução	110	CGA Sem classificação	3960
DLO::Materiais::Permanente::Fornecedores	8		
DLO::Materiais::Permanente::Inventário Patrimonial	45		
DLO::Materiais::Permanente::Perda/Dano/Furto	7		
DLO::Materiais::Permanente::Pró-hardware	1		
DLO::Materiais::Permanente::Reparo/Garantia	152		
DLO::Materiais::Permanente::Requisição	112		
DLO::Materiais::Permanente::Substituição	142		
DLO::Materiais::Permanente::Transferência de bens permanentes	80		

DLO::Suporte	20		
DLO::Suporte::Agendamento de Unidade Móvel	65		
DLO::Suporte::Agendamento de Veículos	950		
DLO::Suporte::Alteração de Layout	13		
DLO::Suporte::Apuração de danos/colisão	4		
DLO::Suporte::Autorização de Acesso	26		
DLO::Suporte::Cadastro item BEC	1		
DLO::Suporte::Cartão Combustível	79		
DLO::Suporte::Catraca	1		
DLO::Suporte::Diligência de itens	4		
DLO::Suporte::Informativos	53		
DLO::Suporte::Manutenção de veículos	68		
DLO::Suporte::Mapa Mensal	5		
DLO::Suporte::Multas	38		
DLO::Suporte::Relatório Gerencial	2		

Tabela 9

2022 - COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO													
QUANTIDADE DE CHAMADOS ABERTOS NO 1º NÍVEL REMOTO – COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO													
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Anual	Média
1825	1683	1733	1735	2230	1776	2047	2539	1857	1387	1259	1044	21115	1759,58

Tabela 10

2022 – COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO													
QUANTIDADE DE CHAMADOS ABERTOS NO 2º NÍVEL PRESENCIAL(ON SITE)													
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Anual	Média
13	27	30	37	26	18	12	23	20	20	25	22	273	22,75

11.2. Custos de deslocamentos e demais encargos serão exclusivamente de responsabilidade da CONTRATADA.

Tabela 11

2022													
QUANTIDADE DE CHAMADOS ABERTOS NO 1º NÍVEL REMOTO - COORDENADORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO													
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Anual	Média
4572	4454	5158	4705	4957	4832	3886	3806	4046	4626	4426	2190	51658	4304,83

12. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.1. Para comprovação da qualificação técnica a (s) empresa(s) deverá(ão) apresentar Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços nas características e prazos relacionados neste Termo de Referência, por meio da apresentação de:

12.1.1. Atestado(s) ou Certidão(ões) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome do licitante, o(s) qual(ais) indique(m) sua qualificação para prestação de serviços objeto desse termo, tendo como modelo a biblioteca ITIL (versão 3 ou superior) em ambiente com pelo menos 2000 usuários;

12.1.1.1. A comprovação a que se refere a alínea acima poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos atestados ou certidões quanto dispuser o licitante;

12.1.2. Atestado(s) ou Certidão(ões) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado,

necessariamente em nome do licitante, o(s) qual(ais) indique(m) sua qualificação para prestação de serviços de operação e monitoramento remoto de ambiente de TI.

12.1.3. Atestado(s) ou Certidão(ões) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome do licitante, o(s) qual(ais) indique(m) sua qualificação para prestação de serviços de implantação, configuração, gerenciamento e utilização de ferramenta de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), devendo ser obrigatoriamente a mesma a ser implantada na CONTRATANTE, que atenda a certificação "PinkVERIFY" V3 ou superior nos processos Gerenciamento de Ativo de TI (AM), Gerenciamento de Incidente (IM); Gerenciamento do Catálogo de Serviços (SCM); Gerenciamento de Problema (PM).

12.1.4. Atestado(s) ou Certidão(ões) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome do licitante, o(s) qual(ais) indique(m) sua qualificação para prestação de serviços em projeto, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato (SPOC), contemplando atendimentos multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo, utilizando metodologia de implantação e operação de Central de Serviços tendo implantado no mínimo 4 (quatro) processos de gestão de serviços de TI - ITIL (Information Technology Infrastructure Library), os quais deverão ser explicitados, em conformidade com a norma ISO/IEC 20000, fornecendo, instalando e utilizando instalações físicas e mobiliários e central telefônica utilizando recursos de URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) sistema eletrônico de gravação digital e solução de gestão de atendimento integrado a solução de telefonia, contemplando o atendimento à incidentes e serviço de suporte com acesso remoto;

12.2. Antes da habilitação do Licitante vencedor, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a autenticidade e veracidade do (s) Atestado (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

12.3. O (s) atestado (s) deverá(ão) explicitar a organização emissora do atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, número dos contatos para realização de diligência e especificação dos serviços executados ou em execução;

12.4. Comprovações e Requisitos para assinatura do Contrato

12.4.1. A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro profissional(is) com as qualificações exigidas na forma estabelecida no item 13.4.7- Atestado de Capacidade técnica dos Profissionais da CONTRATADA. A comprovação da qualificação do(s) profissional(is) será feita por meio de certificados oficiais ou diploma devidamente registrado.

12.4.2. Para os serviços de solução dos problemas a empresa deverá possuir um ou mais profissionais com as qualificações abaixo, que somando suas certificações contemplem todos os conhecimentos descritos abaixo para atendimento, que devem ser apresentados a CONTRATANTE no momento da assinatura do contrato:

a) 01 (um) profissionais com certificação ITIL v3 Foundation ou superior

b) 01 (um) profissional com certificação MCSA ou superior;

c) 01 (um) profissional com certificação CCNA ou superior;

12.4.3. A equipe de profissionais da CONTRATADA, responsável pelo Suporte de 2º Nível, deve comprovar possuir pelo menos 1 (um) dos certificados abaixo:

a) MCSA – Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) ou superior, com especialização em Windows 10;

b) MCDST –Microsoft Certified Desktop Support Technician;

12.4.4. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado no ato da assinatura do contrato, bem como quando da substituição de membros da equipe, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

12.5.7. Atestados de Capacidade Técnica dos Profissionais da CONTRATADA

12.5.7.1. A equipe da CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados pela CONTRATANTE, de acordo com as especificações do Termo de Referência. Essa capacitação técnica deverá ser demonstrada mediante a apresentação de atestados, certificações e curriculum que comprovem experiência na prestação de serviços similares e compatíveis com as características e quantidades objeto deste Termo de Referência.

12.5.7.2. A licitante deve apresentar declaração de que manterá profissionais com os perfis e qualificações mínimas exigidas neste Termo de Referência, com o compromisso de atualizá-los conforme novas versões de hardware e software que forem lançadas pelos fabricantes.

12.5.7.3. Os perfis esperados para esta contratação, parte não necessariamente alocada na CONTRATANTE, porém todos os participantes da execução do contrato, são os seguintes:

Tabela 12

PERFIS

ID	Nome	Formação	Atribuições	Experiência/Certificações/Habilidades
1	Técnico de Operação	Nível Superior em Ciências da Computação ou áreas afins.	Monitorar os serviços e seus componentes por meio da solução de orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC. Realizar ações preventivas, preditivas e proativas junto aos demais níveis com rotinas de monitoramento inteligente dos itens de configuração e componentes da infraestrutura para garantir alta disponibilidade dos serviços de TIC.	Pelo menos 50% (cinquenta por cento) da equipe com uma das certificações abaixo: Solução de Orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC
2	Líder Técnico/Coordenador de equipe	<p>Formação para Líder CTI: Nível Superior em Ciências da Computação ou áreas afins, cursando ou com especialização em Tecnologia da Informação ou áreas afins.</p> <p>Formação para Líder CGA: Nível superior na área de administração ou áreas afins, cursando ou com especialização na área.</p>	Coordenar as equipes, monitorar a SLA do contrato, propor melhorias e ser o ponto de contato com a CONTRATANTE	Certificação ITIL v3 Expert; 6 (seis) meses de experiência em ITIL, ou; 6 (seis) meses de experiência em atividades de gestão de serviços

3	Atendente Suporte de 1º Nível	<p>Formação para atendente</p> <p>CTI:</p> <p>Nível Superior em Ciências da Computação ou áreas afins.</p> <p>Formação para atendente</p> <p>CGA:</p> <p>Nível superior na área de administração ou áreas afins.</p>	<p>Prestar informações por telefone, eventualmente resolvendo problemas através de scripts, com linguagem cordial, clara e concisa.</p>	<p>Pelo menos 50% (cinquenta por cento) da equipe com uma das certificações abaixo: Itii v3 Foundation</p> <p>Habilidades e Atitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinamismo para atuar com atendimento a usuários • Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como falada • Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho • Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento <p>Conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento técnico de ambiente Windows • Conhecimento de manutenção e utilização de suite de programas para escritório - MS Office; • Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet; • Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico; • Conhecimento de rede em nível de configuração. <p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiência em ambiente de rede local Windows; • Experiência no trato de softwares de correio eletrônico e antivírus <p>Os técnicos da Contratada deverão ser capacitados para se tornarem aptos a trabalhar com as versões futuras dos aplicativos e sistemas operacionais citados neste termo à medida que forem sendo lançadas no mercado.</p>
---	-------------------------------	--	---	---

4	Atendente Suporte de 2º Nível	Nível Superior em Ciências da Computação ou áreas afins.	Prestar suporte presencial nas estações e periféricos dos usuários da sede e eventualmente nas regionais.	<p>ITIL v3 Foundation para, no mínimo, 50% dos integrantes da equipe.</p> <p>Habilidades e Atitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinamismo para atuar com atendimento a usuários • Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como falada • Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho • Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento <p>Conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos previstos neste Termo de Referência • Conhecimento avançado em manutenção e configuração de ambientes Windows 7 e Windows 10 • Conhecimento de rede em nível avançado • Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho • Conhecimento em redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes wireless <p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 6 (seis) meses na função e conhecimento avançado nas demais áreas de conhecimento abrangidas pelas atividades de Suporte de 1º Nível • Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc. • Experiência de pelo menos 6 (seis) meses em telessuporte • Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividade de configuração software básico e aplicativos de automação de escritório
5	Analista de Processos	Nível Superior em Ciências da Computação ou áreas afins, ou pós-graduação em Tecnologia da Informação ou áreas afins de no mínimo 360h.	Levantar, documentar, implantar e validar a automação de processos de TI e negócio da CONTRATANTE, conforme descrito no TR e Encartes. Apoio estratégico à Governança	<p>Certificação ITIL V3 Expert ou superior.</p> <p>Certificação Cobit 5.</p> <p>Curso PMP.</p>

6	Experiência com o cliente	Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área, cursando ou com especialização em área relacionada.	Identificar e melhorar rotinas de usabilidade dos serviços implantados na CONTRATANTE. Tirar dúvidas para sistemas de negócio. Testar e propor melhoria dos serviços e aplicações da CONTRATANTE. Produzir materiais e vídeos, realizar treinamentos. Apoio para produção de conteúdos digitais	Curso de Customer Experience. Curso de Design Thinking. Experiência mínima de 6 (seis) meses em produção de materiais orientativos, conteúdos digitais e treinamento de usuários/as.
---	---------------------------	---	---	--

12.4.6. A prestadora de serviços deve estar certificada conforme a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000, ou posterior ou equivalentes internacionais.

12.4.7. O Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD) em arquitetura totalmente Web, deverá, obrigatoriamente, apresentar certificado PinkVerify V3 ou superior, válido, emitido pela Entidade Pink Elephant, para a solução ofertada, por sua cópia autenticada, ou por visita ao site eletrônico da entidade certificadora (<http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY>), no qual deverá constar a ferramenta de gerenciamento de service desk e respectiva versão (em total conformidade com os produtos constantes em sua proposta), bem como a categoria de selo de certificação, nos seguintes processos e funções, no mínimo: Gerenciamento de Ativo de TI (AM), Gerenciamento de Requisição (RM), Gerenciamento de Incidente (IM); Gerenciamento do Catálogo de Serviços (SCM); Gerenciamento de Problema (PM); Gerenciamento de Mudança (CHG); Gerenciamento de Conhecimento (KM); Gerenciamento de Níveis de Serviços (SLM).

13. DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ANS

13.1. São considerados parâmetros definidores da criticidade das tarefas aqueles que, fazendo parte das características de determinada tarefa, a tornam mais ou menos crítica ao negócio da CONTRATANTE. Parâmetros considerados de nível crítico, listados abaixo de forma exemplificativa e não exaustiva, indicam que deve ser dada prioridade máxima ao atendimento da demanda ou incidente.

13.2. Os critérios de criticidade e classificação dos serviços estão descritos no ENCARTE VI e tomam como base os requisitos:

- 13.2.1. Um ou mais componentes do ambiente de serviços de suporte sob contrato está totalmente ou parcialmente indisponível, comprometendo severamente o negócio da CONTRATANTE;
- 13.2.2. Um ou mais componentes do ambiente de serviços está totalmente ou parcialmente indisponível, paralisando totalmente o negócio de uma ou mais unidades administrativas da CONTRATANTE;
- 13.2.3. Demanda iniciada por qualquer membro da CONTRATANTE, seja pela central de atendimento telefônico, por outros canais de atendimento ou que venha a chegar à equipe de suporte através da CONTRATANTE no horário de funcionamento da central de atendimento.

14. DO RECEBIMENTO E DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS

O objeto da presente contratação será dividido entre os serviços de implantação (prestação única), serviços de atendimento de suporte remoto - Central de Serviços (prestação mensal), serviços de atendimento e suporte presencial (prestação mensal), serviços de orquestração inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC (prestação mensal), serviços de apoio para a produção de conteúdos digitais (prestação mensal), serviços de atendimento e suporte para atividades externas (sob demanda) e serviços de apoio a projetos especiais (sob demanda):

14.1. Os serviços de **implantação** serão recebidos da seguinte forma:

I - Provisoriamente, em até 2 (dois) dias úteis, a partir da comunicação da Contratada à Comissão de Fiscalização sobre a implantação dos serviços, conforme plano de implantação, nos termos previstos na tabela 5 do item 10, da Termo de Referência (Anexo I), constatadas irregularidades no objeto contratual, a Contratante poderá:

a) havendo a ocorrência de falhas, problemas e qualquer incompatibilidade do serviço solicitado, a Contratada deverá proceder aos

devidos reparos e ajustes que se fizerem necessários para o pleno atendimento do escopo solicitado, com a indicação da Administração, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.

II - Definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis após o início da operação e do recebimento provisório, ou da conclusão das correções efetuadas com base no disposto no inciso I, uma vez verificada a execução satisfatória dos serviços, mediante Atestado de Execução de Serviços ou recibo, firmado pela Comissão de Fiscalização da Contratante.

III - Não havendo solucionadas as pendências apontadas pela Contratante, no prazo estipulado, serão aplicadas as penalidades constantes no Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023.

14.2. Os demais serviços (prestação mensal) serão medidos da seguinte forma:

I - Até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a Contratada entregará os Relatórios de Serviços executados, com o detalhamento dos serviços efetivamente prestados no mês, dos Acordos de Níveis de Serviços e as respectivas totalizações, valores apurados e glosas aplicadas no período.

II - A Equipe de Fiscalização da Contratante, em até 10 (dez) dias úteis, analisará os Relatórios e solicitará à Contratada, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

III - Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a Equipe de Fiscalização comunicará à Contratada os valores aprovados e autorizará a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.

IV - Na hipótese de não aprovação dos valores apresentados, havendo concordância com as correções informadas pela Equipe de Fiscalização da Contratante, a Contratada atualizará os Relatórios de Serviços Executados e emitirá a correspondente nota fiscal/fatura.

V - Na hipótese de não aprovação dos valores apresentados, havendo discordância com as correções informadas pela Equipe de Fiscalização da Contratante, a Contratada encaminhará as justificativas quanto à não concordância, para nova avaliação por parte da Contratante e adoção das medidas descritas nos incisos acima.

VI - As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas pela Contratada, diretamente para a Contratante, e apresentadas juntamente com a documentação de instrução do pagamento e, estando a documentação fiscal em boa ordem, a Equipe de Fiscalização emitirá o Atestado de Execução dos Serviços e encaminhará o processo a pagamento.

14.3. A aceitação dos serviços não exonerará a contratada, nem seus técnicos, de indenização no caso de responsabilidade civil ou técnica por futuros eventos, decorrentes ou relacionados com a execução dos serviços, nos termos do Código Civil Brasileiro.

15. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇO

15.1. Após o recebimento dos serviços de implantação, a Comissão de Fiscalização designada pela Contratante expedirá a Autorização da Início dos Serviços, os Termos de Aceite Técnico e os Atestados de Realização dos Serviços;

15.2. Constitui requisito para emissão dos Termos de Aceite Técnico, o pleno atendimento às especificações técnicas e às diretrizes para execução dos serviços constantes do Termo de Referência.

15.3. Correrão por conta da CONTRATADA as despesas para efetivo atendimento ao objeto contratado, tais como materiais, equipamentos, acessórios, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes de sua execução;

15.4. Conforme tabela/cronograma do Plano de Implantação constante no Termo de Referência, com a emissão do Termo de Aceite Técnico Provisório referente à implantação, terá início a prestação dos serviços de Service Desk;

15.5. O acompanhamento será feito através do Solução de Gestão Integrada de Serviços, onde deverão ser registrados todos os chamados originados dos usuários e seu tratamento.

15.6. Com relação aos tickets, será utilizada uma série de indicadores para aferir a tempestividade e qualidade do atendimento, expressos no Acordo de Níveis de Serviço.

15.7. Quando da finalização dos atendimentos, os usuários serão convidados a responder uma pesquisa para aferir o grau de satisfação, cujo resultado será utilizado para a qualificação dos serviços prestados pela prestadora dos serviços

15.8. A entrega dos serviços será acompanhada e fiscalizada por representantes da CONTRATANTE, devendo atestar os documentos da despesa quando comprovada a fiel e correta execução para fins de pagamento.

15.9. Relatórios Gerenciais

15.9.1. O relatório gerencial de serviços mensal, ofertado pela CONTRATADA, deverá abranger detalhadamente as evidências, métricas e indicadores dos níveis de serviço atingidos pela CONTRATADA, bem como as evidências de execução das tarefas e subtarefas.

15.9.2. O relatório gerencial de serviços deverá conter informações expressas que demonstrem e qualifiquem os chamados e o volume em cada mês, de modo a explicitar, por exemplo, a necessidade de qualificação dos usuários nos diversos aplicativos

e serviços implantados.

15.9.3. O relatório gerencial de serviços deverá indicar os processos ABNT NBR ISO/IEC 20000, ou equivalentes, empregados na execução dos serviços, bem como apresentar os artefatos gerados (fluxos, diagramas, modelos, formulários, etc.).

15.9.4. Segue abaixo a lista dos principais relatórios a serem apresentados:

15.9.4.1. Relatórios para aferição dos níveis de serviço;

15.9.4.2. Relatório com indicadores de desempenho dos serviços objeto desta contratação, incluindo quantidade de chamados atendidos, quantidade de ordens de serviço abertas e concluídas, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo;

15.9.4.3. Relatório com estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, status dos chamados e outros tais como:

15.9.4.3.1. Total de incidentes registrados;

15.9.4.3.2. Incidentes em aberto (pendentes);

15.9.4.3.3. Incidentes reincidentes (mesmo problema);

15.9.4.3.4. Incidentes reabertos;

15.9.4.3.5. Incidentes por tipo de equipamento;

15.9.4.3.6. Incidentes por usuários mais atuantes – top 10;

15.9.4.3.7. Incidentes por horário (evolução ao longo do dia);

15.9.4.3.8. Pesquisa de satisfação do usuário;

15.9.4.3.9. Backlog de incidentes mensal;

15.9.4.3.10. Cockpit (relatórios on-line, para visualização gráfica de indicadores a serem definidos)

15.9.4.3.11. Relatório com estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por Ordens de Serviço ou sinteticamente por tarefa, subtarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros;

15.9.4.3.12. Relatório com os resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos; e

15.9.4.3.13. Relatórios de gestão e controle de Ordens de Serviço.

15.10. Requisitos quanto à Pesquisa de Satisfação dos Usuários

15.10.1. A CONTRATADA deverá detalhar, para aprovação da CONTRATANTE, a metodologia para a realização das pesquisas de satisfação, a ser apresentada resumidamente no Plano de Implantação.

15.10.2. A pesquisa deverá ser realizada diretamente com o usuário, utilizando preferencialmente o mesmo canal que este tenha se utilizado para contato com a Central de Suporte e Serviços (Service Desk). Para o caso dos chamados por meio telefônico a pesquisa deverá ser realizada por meio de URA; e para atendimentos via e-mail ou página WEB, a pesquisa deverá ser realizada por meio de página WEB.

15.10.3. No relatório de pesquisa de satisfação devem vir identificados a quantidade de usuários pesquisados, os percentuais e as quantidades das respectivas respostas.

15.10.4. A pesquisa abrangerá as ocorrências dentro do mês. Cabendo a CONTRATANTE a indicação do período e do nível de atendimento em que deverá ser aplicada. A pesquisa deverá abranger todos os atendimentos do nível indicado pela CONTRATANTE.

15.10.5. Em cada questionário da pesquisa apresentada ao usuário, haverá 1 (uma) única pergunta por nível de atendimento, selecionada pela CONTRATANTE, entre a lista do Encarte X – Modelo de Pesquisa de Satisfação. Para cada pergunta haverá 4 (quatro) Opções de Avaliação: Ótimo, Bom, Regular e Insatisfatório. O somatório das Opções de Avaliação (ótimo e bom) de todos os questionários aplicados resultará no indicador obtido pela CONTRATADA.

15.10.6. A CONTRATANTE considerará que o usuário ficou satisfeito, aquele que avaliar o serviço como “Ótimo” ou “Bom”.

15.10.7. O questionário conterá unicamente as perguntas contida– no Encarte X – Modelo de Pesquisa de Satisfação.

15.10.8. A CONTRATANTE poderá alterar as perguntas a qualquer momento, sendo que a CONTRATADA terá 10 dias para implementar as alterações.

15.10.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar de forma on-line, sem custo adicional, relatório contendo o resultado das pesquisas, com a qualidade do atendimento e eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento, com vistas a aumentar nível de satisfação dos usuários.

15.10.10. Os resultados deverão subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução de problemas, tanto da CONTRATADA, quanto da CONTRATANTE.

15.10.11. A CONTRATADA será responsável pela veracidade das informações obtidas com a pesquisa de satisfação, podendo a CONTRATANTE, a qualquer tempo, realizar pesquisa independente de satisfação diretamente com o usuário.

16.DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 16.1. A CONTRATADA deverá estar devidamente cadastrada e ativa no CAUFESP, seguindo as orientações contidas no site através do endereço:
[http://www.bec.sp.gov.br/Caufesp/\(S\(jugfjs45h4slobibkfkzcyj\)\)/Publico/ComoCadastrar.aspx?chave](http://www.bec.sp.gov.br/Caufesp/(S(jugfjs45h4slobibkfkzcyj))/Publico/ComoCadastrar.aspx?chave)
- 16.2. O pagamento do serviço de implantação será realizado em única parcela, após os trâmites estabelecidos em cláusula específica deste Termo de Referência;
- 16.3. Os pagamentos do serviço de Apoio para produção de conteúdos digitais ocorrerão sob demanda, conforme ENCARTE VIII – SERVIÇOS SOB DEMANDA E MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO.
- 16.4. Os pagamentos do serviço de Atendimento e Suporte para atividades externas ocorrerão sob demanda, conforme ENCARTE VIII – SERVIÇOS SOB DEMANDA E MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO.
- 16.5. Os pagamentos do serviço de Apoio à projetos especiais ocorrerão sob demanda, conforme ENCARTE VIII – SERVIÇOS SOB DEMANDA E MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO.
- 16.6. Os pagamentos dos serviços de Atendimento e Suporte Remoto – Central de Serviços, Serviço de atendimento e Suporte Presencial (onsite), Orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC e Apoio estratégico à Governança ocorrerão mensalmente.
- 16.7. Os pagamentos dos serviços mensais, item 16.6, estarão condicionados ao alcance de metas de desempenho. O valor total dos serviços será estabelecido quando da contratação, porém o valor mensal a ser faturado será calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço.
- 16.7.1. O valor apresentado na planilha de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, corresponde ao valor máximo a ser faturado mensalmente (VMFM) na hipótese de a contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a contratada superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.
- 16.7.2. Para fins de faturamento, o valor mensal da prestação do serviço (VMS) previsto na planilha de composição de custos e formação de preços será ponderado em função do desempenho mensal alcançado no serviço. Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato. Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para ser abatido do valor máximo a ser faturado mensalmente (VMFM) previsto em contrato.
- 16.7.3. O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) será calculado com base nos resultados alcançados nos indicadores de nível de serviço previstos nessas especificações técnicas (itens 1 a 9 da tabela de indicadores de níveis de serviços abaixo). No cálculo do FADS está prevista uma ponderação para cada indicador de nível de serviço, denominada de Grau de Impacto no Desempenho (GID), com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço.
- 16.7.4. O GID será utilizado nas situações em que a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. Nos casos em que a meta exigida for atingida não haverá abatimento e o GID será considerado zero.
- 16.7.5. O valor mensal do serviço será abatido do FADS calculado para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS = \sum_{i=1} (VMFM \times \frac{GID}{100} \times \frac{(Meta(i) - ResultadoIndicador(i))}{Meta(i)})$$

16.7.6. Os valores dos parâmetros utilizados na fórmula do item 16.7 estão mostrados na Tabela.

Tabela 12

Id	Indicadores de Níveis de Serviços	Fórmula de cálculo	Unidade de Medida	Meta exigida
1	Incidentes resolvidos no 1º nível, do quantitativo total elegível para esse nível.	Total de solicitações passíveis de solução no 1º nível.	%	>= 70
2	Índice de solução de incidentes de prioridade baixa nos diversos níveis de atendimento da CONTRATADA, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.	Total de solicitações resolvidas, em conformidade com os acordos de níveis de serviços, e classificadas com prioridade baixa.	%	>= 80

3	Índice de solução de incidentes de prioridade média nos diversos níveis de atendimento da CONTRATADA, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.	Total de solicitações resolvidas, em conformidade com os acordos de níveis de serviços, e classificadas com prioridade média.	%	>= 80
4	Índice de solução de incidentes de prioridade alta nos diversos níveis de atendimento da CONTRATADA, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.	Total de solicitações resolvidas, em conformidade com os acordos de níveis de serviços, e classificadas com prioridade alta.	%	>= 90
5	Índice de satisfação com o atendimento.	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom.	%	>= 90
6	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses.	Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses	%	<= 17
7	Não apresentar o Relatório Gerencial de Serviços executados no prazo acordado.	Total de ocorrências no mês.	Ocorrência	<1
8	Promover qualquer atendimento sem o prévio registro no sistema	Total de ocorrências no mês	Ocorrência	<=3
9	Tempo médio de espera da equipe de suporte remoto para atendimento da fila de usuários. Este indicador contempla os diversos canais de atendimento da Central de Serviços, entre eles: telefone, web (autoatendimento) e chat online. Conforme o canal de atendimento, para efeito de cálculo do indicador TME, será considerado como início do atendimento o momento em que o usuário aguarda primeiro atendimento para URA (central telefônica) ou Chat BOT, ou seja, o tempo em fila de espera. Para solicitações abertas diretamente por meio de portal, o primeiro contato ou triagem do atendimento.	TME = (TCA - TCE) / TCA Meta tempo espera <=60 segundos Em que: TCE = Total de Chamados que Extrapolaram a meta de espera para atendimento TCA = Total de Chamadas Atendidas	%	>= 98

16.7.7. O valor mensal da prestação (VMS) será calculado pela fórmula:

$$VMS = VMFM - FADS$$

16.8. O faturamento será mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, determinando o valor total aprovado pela CONTRATANTE nos relatórios de medição dos serviços, item 14 do Termo de Referência, e já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviço ou Chamados Técnicos.

16.9. A notas de cobrança emitidas pela empresa CONTRATADA deverão ser atestadas pelo Fiscal do Contrato e encaminhada para a área financeira para efetuar o pagamento, acompanhada das Ordens de Serviços que originaram a cobrança, os relatórios de medição e da documentação comprobatória das glosas quando aplicável.

16.10. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal referente aos serviços prestados após o ateste do Fiscal do Contrato.

16.11. Para fins de envio da nota fiscal/fatura, a CONTRATADA deverá encaminhar os respectivos documentos de faturamento para o e-mail contratoscti@defensoria.sp.def.br, ou através do processo correlato no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

16.12. Os pagamentos serão efetuados mediante crédito aberto em conta corrente da CONTRATADA junto ao Banco do Brasil, no prazo de 30 (trinta) dias contados da entrega da nota fiscal/fatura correlata, acompanhadas dos documento comprobatórios.

16.13. As glosas serão aplicadas conforme indicadores e acordos de níveis de serviços estabelecidos na contratação.

17. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

17.1. A vigência do instrumento contratual será de 30 (trinta) meses, contados da data indicada na Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE, podendo este prazo ser prorrogado até o limite legal, conforme legislação vigente.

18. DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

18.1. As equipes técnicas da CONTRATADA que prestarem os serviços de suporte de forma presencial ou profissionais que venham a prestar serviços de forma remota, estarão sujeitas ao termo de compromisso com relação a uso de recursos computacionais e ao sigilo e ciência das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, conforme ENCARTE I.

18.2. São requisitos exigidos com relação a sigilo e segurança da informação:

18.2.1. Quaisquer informações obtidas durante a execução das atividades devem ficar restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Termo de Referência.

18.2.2. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, ela deve ser tratada sob sigilo até que a CONTRATANTE autorize a tratá-la de forma diferente.

18.2.3. A CONTRATANTE e a CONTRATADA devem formalizar compromisso para não revelar, copiar, transmitir, reproduzir,

utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução dos serviços objeto do Termo de Referência, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do objeto contratual.

- 18.2.4. É vedado efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.
- 18.2.5. A CONTRATADA deve comprometer-se a estar ciente e em conformidade com as normas de segurança da informação da CONTRATANTE, bem como à legislação pertinente.
- 18.2.6. Devem ser tomadas todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, evitando e prevenindo a revelação a terceiros, sem a devida e prévia autorização formal da CONTRATANTE.
 - 18.2.6.1. Tanto no âmbito administrativo, quanto técnico, a CONTRATADA deve formalmente informar as medidas aplicadas para a manutenção da confidencialidade das informações obtidas durante a execução do objeto.
 - 18.2.6.2. Estas medidas passarão por uma avaliação da CONTRATANTE que determinará a eficácia das mesmas, e poderá solicitar alterações ou complementações.
- 18.2.7. Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes. A CONTRATADA deverá formalizar que não mais possui qualquer cópia ou versão da informação em seu poder.
- 18.2.8. A CONTRATANTE deverá ser comunicada, de imediato e de forma expressa, e antes de qualquer divulgação, dos casos em que houver obrigação de revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de órgão competente.
- 18.2.9. As pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas deverão ser previamente nominadas.
- 18.2.10. Quando do encerramento definitivo do CONTRATO, deverá ser entregue à CONTRATANTE todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com a CONTRATANTE, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob controle da CONTRATADA.
- 18.2.11. As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo
- 18.2.12. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- 18.2.13. Promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
- 18.2.14. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 18.2.15. Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, exceto aqueles que se refiram a ativos sob garantia de terceiros;
- 18.2.16. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;
- 18.2.17. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- 18.2.18. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.
- 18.2.19. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;
- 18.2.20. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE.
- 18.2.21. Todos os softwares adquiridos pela CONTRATANTE são de uso exclusivo da CONTRATANTE, logo, deve ser vetado toda e qualquer instalação e/ou utilização deles em equipamentos que não sejam institucionais.

19. DA VISTORIA

- 19.1. Se houver interesse da licitante em realizá-la, o interessado da empresa deverá agendá-la em horário de expediente e com antecedência junto à Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI), contato: Paulo Cristian Silva Paula, pelo e-mail: ppaula@defensoria.sp.def.br, endereço: Rua Boa Vista–, 200, Centro - CEP: 01014-000 - São Paulo – SP.
- 19.2. Ao final da vistoria será disponibilizado para a licitante o Termo de Vistoria, Encarte II, para assinatura.

20. DA DOCUMENTAÇÃO A SER FORNECIDA PELA CONTRATADA

- 20.1. A licitante deverá apresentar a documentação abaixo discriminada, necessária à formalização do contrato:
 - 20.1.1. Termo de Vistoria, se realizado, assinado pela equipe técnica alocada na CONTRATANTE, bem como, daqueles que vierem a prestar serviço no escopo da contratação, declarando ter conhecimento da plataforma atualmente instalada, locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura e condições ambientais. Não poderá a licitante alegar desconhecimento do ambiente computacional da CONTRATADA para justificar a não prestação de serviços.
 - 20.1.2. Termo de Confidencialidade e Sigilo, assinado pelo representante legal da CONTRATANTE.
 - 20.1.3. Os atestados, declarações, certidões e comprovações exigidos para assinatura do Contrato, descritos no item 12.4 do Termo de Referência, Da Qualificação Técnica.

21. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 21.1. São responsabilidades da CONTRATADA:
 - 21.1.1. Designar um preposto para responder pela CONTRATADA sempre que necessário;

- 21.1.2. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
 - 21.1.3. Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
 - 21.1.4. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
 - 21.1.5. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
 - 21.1.6. Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades da Central de Serviços, tais como links, servidores, desktops, software e equipamentos de proteção individual;
 - 21.1.7. Responsabilizar-se pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE;
 - 21.1.8. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
 - 21.1.9. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
 - 21.1.10. Manter sigilo dos dados e das informações confidenciais referentes ao CONTRATANTE ou a seus servidores que por qualquer meio venha a ter acesso.
 - 21.1.11. Manter atualizado o cadastro, com os respectivos perfis, da equipe técnica descrita no item 12.4.7 do Termo de Referência, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.
 - 21.1.12. Prestar os esclarecimentos e as orientações que forem solicitadas pela CONTRATANTE.
 - 21.1.13. Facilitar o acesso às suas instalações ao CONTRATANTE, que poderá proceder a vistorias periódicas para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos.
 - 21.1.14. Apresentar Relatórios, caderno de métricas e Níveis de Serviços e os demais relatórios exigidos no Termo de Referência, nos prazos ali estabelecidos.
 - 21.1.15. Manter, durante toda a execução do contrato deste objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas na licitação, apresentando documentação revalidada se, no curso deste contrato, algum documento perder a validade.
- 21.2. Além dessas responsabilidades, a CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização da CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas, devendo:
- 21.2.1. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, ferramentas, utilitários, taxas, emolumentos, encargos sociais, e no caso de parte do quadro técnico alocado remotamente, local, mobiliário e equipamentos.
 - 21.2.2. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços.
 - 21.2.3. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos.
 - 21.2.4. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
 - 21.2.5. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE.
 - 21.2.6. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, civis ou penais, relacionadas à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.
 - 21.2.7. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.
 - 21.2.8. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.
 - 21.2.9. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.
 - 21.2.10. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder por força de incidentes inesperados resultantes de serviços do escopo e sob responsabilidade desta contratação.
 - 21.2.11. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
 - 21.2.12. Observar as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD"), cumprindo

integralmente o que lhe for aplicável.

22. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

22.1. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- 22.1.1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e manter em registro digital todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, sendo preferível que seja de forma automatizada pela ferramenta de tickets fornecida pela CONTRATADA.
- 22.1.2. Avaliar a compatibilidade contratual e autorizar a execução de Ordens de Serviço.
- 22.1.3. Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.
- 22.1.4. Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- 22.1.5. Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência.
- 22.1.6. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.
- 22.1.7. Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.
- 22.1.8. Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação.
- 22.1.9. Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas, quando aplicável.

ENCARTE I – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A empresa _____ pessoa jurídica estabelecida na , CEP , inscrita no CNPJ/MF , neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Defensoria Pública do Estado – de São Paulo - DPESP, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à EMPRESA RECEPTORA em razão de possível celebração de contrato de prestação de serviços junto à CONTRATANTE.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, informação pessoal ou sensível, dentre outros.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da DPESP, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços a DPESP, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente a CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre a EMPRESA RECEPTORA e a DPESP.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

São Paulo, ___ de _____ de 2023

Anexo X do Edital – TERMO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº _____, que tomei **conhecimento** de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como **vistoriei** os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, tomei conhecimento e cumpri as exigências expressas no Edital, tendo sido sanada pela equipe técnica da CONTRATANTE todas as dúvidas que porventura foram por mim levantadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

Visitei os locais de realização dos serviços, itens de configuração, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação	
Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe CONTRATADA.	
Conheci os modelos e quantidades de equipamentos <i>hardwares</i> e periféricos objeto dos serviços	
Tomei conhecimento dos principais <i>softwares</i> , aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.	
Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da Organização.	
Tomei conhecimento das ferramentas de <i>software</i> para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura	
Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.	
Tomei conhecimento dos novos recursos em fase de contratação	
Foram esclarecidas todas as minhas perguntas pertinentes	

São Paulo, ___ de _____ de 2023

Assinatura do Líder Técnico ou representante legal

ENCARTE III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- O objetivo do Catálogo de Serviço de TI da CONTRATANTE é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos, para orientar os usuários e os clientes do serviço. Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento são:
 - 1.1. Comunicar como a CONTRATANTE provê serviços aos seus usuários;
 - 1.2. Ser um instrumento para definir e atingir as expectativas de negócio;
 - 1.3. Padronizar as solicitações de serviços das áreas de negócio;
 - 1.4. Padronizar a entrega dos serviços;
 - 1.5. Incrementar a qualidade dos serviços;
 - 1.6. Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços;
 - 1.7. Automatizar o gerenciamento e o cumprimento da requisição de serviço.
- Os quadros mostrados pelas Tabela 1 - Eventos de Suporte ao Usuário, Tabela 2 - Eventos da Gestão de Configurações e Mudanças e Tabela 3 - Eventos da Gestão de Problemas, listam algumas das principais categorias de serviços, objeto dessa contratação. Para cada categoria de serviço, existirão diversos roteiros de atendimentos a serem elaborados pela CONTRATADA.

TABELA 1 - EVENTOS DE SUPORTE AO USUÁRIO					
EVENTO	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	TIPO DE SUPORTE	DE	OBSERVAÇÕES

Quanto ao Atendimento Geral	Esclarecimento de dúvidas e suporte online	Esclarecimentos sobre o uso dos serviços em geral	remoto	Apoio ao usuário na operação e utilização de seus postos de trabalho e no acesso aos serviços institucionais fornecidos.
		Orientação sobre pedido e concessão de acesso a sistemas corporativos, acessos especiais e solicitações diversas	remoto	Orientação aos usuários sobre cadastramento de e-mail, acessos a sistemas corporativos, acessos especiais, reset de senha de e-mail, pedido de equipamentos e materiais.
Quanto aos sistemas, softwares e drivers	Sistema Operacional	Manutenção de Sistema Operacional em estações de trabalho, notebooks	remoto	Diagnóstico e solução de problemas de software com atualização, instalação, desinstalação ou reinstalação de softwares corporativos locais, drivers e atalhos na área de trabalho ou configuração de browser para acesso à internet e intranet.
Quanto a equipamentos e materiais em garantia	Garantia	Acionamento de Assistência Técnica para equipamento e material em garantia	remoto	Acionamento da Assistência Técnica para o reparo de equipamentos e materiais defeituosos acompanhando o reparo.

TABELA 2 - EVENTOS DA GESTÃO DE CONFIGURAÇÕES E MUDANÇAS				
EVENTO	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	TIPO DE SUPORTE	OBSERVAÇÕES
Quanto aos itens de configuração	Gerenciamento do Parque	Gerenciamento do inventário de itens de configuração, ex: Software de Hardware	remoto	Manter gerenciamento contínuo e atualização do inventário e mapeamento dos ativos da CONTRATANTE (Ex: hardware e software) no CMBD da ferramenta de Service Desk.
	Equipamentos em garantia	Gerenciamento do parque que se encontra em garantia	remoto	Gerenciamento contínuo da relação de equipamentos em garantia e fora da garantia.
	Itens de Configuração	Implantar e manter atualizada a base de dados do sistema de gerenciamento de configurações	remoto	Implantar e manter atualizado um modelo lógico de componentes e de ativos de infraestrutura dos serviços disponibilizados aos usuários.
	Treinamento aos usuários	Treinamento aos usuários dos componentes de serviços disponibilizados	remoto	Realizar eventos de treinamento e atualização para os usuários dos componentes de serviços disponibilizados
	Implementação de mudanças	Planejamento de mudanças	remoto	Auxiliar no planejamento de mudanças e garantir a comunicação das mudanças aos usuários afetados

		Manutenção da Base de Dados de Mudanças	remoto	Registrar e manter atualizada a base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços
--	--	---	--------	---

TABELA 3 - EVENTOS DA GESTÃO DE PROBLEMAS				
EVENTO	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	TIPO DE SUPORTE	OBSERVAÇÕES
Quanto a Problemas	Resolução de problemas desconhecidos	Resolver problemas que não contenham roteiros de atendimento pré-definidos	remoto	Entende-se por "problemas desconhecidos" novos eventos que venham acontecer no ambiente da CONTRATADA que não contenham roteiros de atendimentos pré-definidos.
		Prevenir a recorrências de Problemas	remoto	Implementar soluções preventivas ou recomendar a implementação de mudanças
	Base de Conhecimento	Criação de roteiros e tutoriais de atendimento e documentação de ações para resolução de problemas.	remoto	Criação de todos os roteiros de atendimentos para incidentes e solicitações já existentes e roteiros para resolução de problemas desconhecidos.
	Prevenção de incidentes	Prevenir a recorrências de Problemas	remoto	Implementar soluções preventivas ou recomendar a implementação de mudanças para evitar a repetição de incidentes

- As atividades listadas neste Termo de Referência são estimadas de modo a dimensionar o Catálogo de Serviços que será produzido pela CONTRATADA e possíveis atividades que deverão ser executadas pela CONTRATADA. O catálogo produzido pela CONTRATADA é dinâmico, podendo ser excluídos ou inseridos novos serviços a pedido da CONTRATANTE, se assim for necessário.
- Durante a vigência do contrato, novos serviços poderão ser incluídos/excluídos no catálogo. Neste caso, a CONTRATADA será avisada com 72 horas de antecedência.
- Para cada serviço a ser mantido, bem como àqueles que serão incluídos no catálogo, serão classificados considerando os critérios conforme ponderados na cláusula de acordos de níveis de serviços.

ENCARTE IV – REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE CHAMADOS Sistema de Gerenciamento de Service Desk (SGSD) como SaaS (Software as a Service)

REQUISITOS FUNCIONAIS

- 1.1. A solução ofertada pela CONTRATADA deverá prover sistema único de registro que automatize fluxos de trabalho dos departamentos e forneça integração entre processos de negócios correlatos. A plataforma deve ser extensível para que se possa criar aplicativos personalizados para atividades de automação exclusivas às necessidades da CONTRATANTE.
- 1.2. A solução deverá ser ofertada no modelo SaaS (Software as a Service) em solução disponibilizada pela CONTRATADA. A solução deve suportar o gerenciamento de serviços de TI certificado para a gestão e controle de processos ITSM baseados nas práticas do ITIL versão 03 ou superior, compreendendo o planejamento, implantação, treinamento, comunicação, operação e gestão de suporte ao produto.
- 1.3. Os treinamentos poderão ser realizados na implantação inicial da solução, no decorrer da vigência do contrato ou conforme a necessidade da CONTRATANTE objetivando o treinamento de novos usuários ou a reciclagem de usuários já treinados.
- 1.4. Deverão ser ofertados treinamentos específicos para cada tipo de perfil, sendo que a duração do curso deverá ser estipulada em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 1.5. Serão oferecidos treinamento para os perfis definidos: Configurador, Gerencial e Operacional /Atendimento;

- 1.5.1. Perfil Operacional/Atendimento: usuários internos da instituição responsáveis por operacionalizar o serviço público, executar o fluxo de trabalho, fazer a triagem e classificação das solicitações, responder aos usuários, monitorar o andamento de suas demandas, organizar o seu dia a dia de trabalho.
- 1.5.2. Perfil Gerencial: usuário responsável pela gestão da prestação do serviço público, organização e gestão das equipes de sua unidade, gerar relatórios e análises.
- 1.5.3. Perfil Configuração: usuários responsáveis pela parametrização do serviço, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas legados, a gestão de campanhas e comunicações em redes sociais, dentre outras.
- 1.6. A plataforma deverá permitir a parametrização dos perfis de acesso, com o objetivo de aplicar políticas de confidencialidade e sigilo de documentos encaminhados pelos usuários na etapa de abertura de chamados.
- 1.7. A plataforma deverá permitir a implementação dos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- 1.8. A plataforma deverá prover canais para atendimento e relacionamento para o público interno da CONTRATANTE, por meios de canais de atendimento como: portal de auto serviço, telefone, e-mail, WhatsApp, CHAT e CHATBOT e App (Android e IOS).

Agente Virtual / Chat

- 1.9.1. Agente Virtual é um agente de diálogos customizado com uma base de conhecimentos de suporte aos usuários. Para situações complexas o usuário pode pedir para ser transferido para o Service Desk, que continuará o atendimento através do Live Chat. Usa linguagem natural para falar com seus usuários, através da utilização de scripts de atendimento e base de conhecimento pré-configurados. O bate-papo ao vivo usa a mesma caixa de diálogo que o Agente Virtual para ajudar o usuário final sobre as questões complexas que o assistente não pode gerenciar. Este canal deve permitir:
 - 1.9.1.1. Otimizar o seu serviço de relacionamento com o cliente interno;
 - 1.9.1.2. Reduzir custos;
 - 1.9.1.3. Melhorar a qualidade e tempo de resposta;
 - 1.9.1.4. Centralização e documentação do conhecimento através da rastreabilidade do aprendizado, acompanhando todas as perguntas e respostas;
 - 1.9.1.5. Exemplos onde o Agente Virtual pode ajudar todos os perfis de clientes da Contratante em questões técnicas:
 - 1.9.1.5.1. Problemas de conectividade: redefinição de senhas, impossibilidade de efetuar logon, conexão com redes de trabalho;
 - 1.9.1.5.2. Informações Pessoais: atualizações de dados cadastrais, alterações de e-mails e grupos;
 - 1.9.1.5.3. Problemas Técnicos: instalação, configuração e remoção de softwares de trabalho;
 - 1.9.1.5.4. O Agente Virtual deve aumentar a satisfação do usuário, dando a oportunidade aos usuários de opinar sobre a qualidade da documentação.
 - 1.9.1.5.5. Com a agilidade na resolução de problemas através do autoatendimento, os usuários internos tornam-se cada vez mais produtivos.
 - 1.9.1.5.6. Principais funcionalidades:
 - 1.9.1.5.6.1. Possuir diálogos customizados com uma base de conhecimentos que apoie e preste suporte aos usuários.
 - 1.9.1.5.6.2. Para situações complexas, a solução deverá fornecer a possibilidade de que o usuário solicite a transferência para o Service Desk, o qual continuará o atendimento através de canal de chat e se necessário via telefone.
 - 1.9.1.5.6.3. Deverá possuir interface amigável, através de “pop up” no portal web, capaz de responder à linguagem corrente, em português.
 - 1.9.1.5.6.4. Quando o usuário for transferido do atendimento pelo agente virtual, todo o contexto da conversa deverá ser apresentado ao atendente humano para prosseguir o atendimento com as informações já fornecidas pelo usuário.
 - 1.9.1.5.6.5. O agente virtual deverá ser capaz de solucionar chamados de dúvidas constantes na base de conhecimento, sem a necessidade de interação humana, mantendo registro do chamado para fins de relatórios.
 - 1.9.1.5.6.6. Deverá possuir interface amigável para inclusão de novas árvores de interação em sua base de conhecimento;
 - 1.9.1.5.6.7. Deverá ser capaz de direcionar automaticamente o usuário para uma página web específica quando a solução do incidente necessitar que isso seja feito.
 - 1.9.1.5.6.8. O canal de chat com atendente humano deverá seguir o mesmo padrão de interface do agente virtual, tornando transparente para o usuário a transição para o atendente humano.
 - 1.9.1.5.6.9. Deve possuir ferramentas para relatórios dos atendimentos, atendimento de níveis de serviço e coordenação dos atendentes em operação.
 - 1.9.1.5.6.10. Este recurso de atendimento automatizado deve ser configurado no portal web do CONTRATANTE via “Web Services”, com comunicação direta com o sistema de controle de chamados.

1.9.1.5.6.11. A Base de Conhecimento do Assistente Virtual deve ser construída e mantida pela área de Gestão do Conhecimento, trabalhando dentro das melhores práticas de mercado.

- 1.10. A CONTRATANTE utiliza como ferramenta de comunicação interna o Microsoft Teams, desta forma, a CONTRATADA deverá fornecer aos seus técnicos alocados para a prestação do serviço a utilização da mesma solução da CONTRATANTE. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento da solução e das licenças para a equipe alocada, sem ônus à CONTRATANTE. Ficará à critério da CONTRATANTE definir os critérios de segurança para a configuração da Federação Externa para integração com a sua suíte de comunicação Microsoft Teams, deverá a CONTRATADA observar os requisitos de segurança e comprovar junto à CONTRATANTE o pleno atendimento para a configuração da Federação Externa.
- 1.11. A CONTRATADA deverá possibilitar a integração da ferramenta de chatbot fornecida com a plataforma de comunicação interna da CONTRATANTE, o Microsoft Teams.
- 1.12. A CONTRATADA deverá possibilitar a integração da ferramenta de chatbot com a solução de mensageria instantânea WhatsApp. Todos os custos da integração e fornecimento do serviço será de responsabilidade da CONTRATADA. A integração com o WhatsApp deverá possibilitar o transbordo para atendimento humano da CONTRATADA.
- 1.13. A CONTRATADA deverá possibilitar a integração da ferramenta de chatbot no portal institucional da CONTRATANTE.
- 1.14. São premissas da solução:
- 1.14.1. Ter um passo-a-passo das instruções com imagens de tela; o As árvores de decisão são artigos da Base de Conhecimento;
 - 1.14.2. Possibilidade de mudança para Agente Humano a qualquer momento;
 - 1.14.3. Conectores com outros sistemas – CRM, Sistemas de RH, Sistema de tickets, etc.
 - 1.14.4. Mensageria instantânea para dispositivos móvel:
 - 1.14.4.1. A solução deverá permitir a integração com o dispositivo móvel de modo que um número seja disponibilizado para o contato com o Service Desk;
- 1.15. Este canal deverá respeitar os indicadores como qualquer outro canal de atendimento identificando tempo médio de espera, tempo médio de atendimento;
- 1.16. Possibilidade de direcionar o atendimento conforme o perfil de atendente;
- 1.17. Possibilidade de identificar o usuário pelo número do telefone e/ou digitação de identificação;
- 1.18. Controle de fila de atendimento e priorização;
- 1.19. Acesso ao histórico do atendimento do usuário para saber os últimos contatos;
- 1.20. Acesso a base de conhecimento de scripts de atendimento.
- 1.21. É de responsabilidade da CONTRATADA o provimento, a configuração, os ajustes, a manutenção preventiva e corretiva, a atualização, o gerenciamento, o treinamento, o suporte técnico e a coordenação operacional de todos os recursos materiais aplicados na prestação do serviço.
- 1.22. Será de responsabilidade integral e exclusiva da CONTRATADA, inclusive quanto aos custos, o dimensionamento e a alocação dos recursos humanos necessários à prestação do serviço.
- 1.23. Será de responsabilidade integral e exclusiva da CONTRATADA, a definição qualitativa e quantitativa dos recursos materiais que serão aplicados na prestação do serviço de modo a atender aos requisitos de Acordo Níveis Mínimos de Serviço definido neste Termo de Referência TR e seus Encartes.
- 1.24. Será de responsabilidade integral e exclusiva da CONTRATADA a inclusão e parametrização da solução em ambiente de testes e produção, para entrega de recursos como catálogo de serviços, fluxos, formulários, processos, entre outros solicitados pelo CONTRATANTE.
- 1.25. A CONTRATADA deverá providenciar a expansão ou atualização tecnológica, por sua conta, quando o seu desempenho, funcionalidade ou confiabilidade não atender as especificações do Termo de Referência.
- 1.26. Para efeito de dimensionamento, a CONTRATADA deverá considerar as informações constantes do TR e seus Encartes.
- 1.27. Para licenciamento, a CONTRATADA deverá considerar o período de vigência do contrato, podendo ser prorrogável por igual período considerando os seguintes perfis:

Tipo de licença	Quantidade	Observação
Administradores	02 licenças	Utilização pelos administradores da central de serviços e da Central de Relacionamento com os clientes sem necessidade de concorrência de acesso. Eventualmente, se o caso, para uso por Administradores designados da CONTRATANTE.

Atendentes	250 licenças	Utilização pelos atendentes da central de serviços e da Central de Relacionamento com os clientes. Quantitativo de licenças alocadas para uso de usuários resolvedores da CONTRATANTE nas diversas áreas e divisões da CTI e CGA.
Aprovadores	40 licenças	Utilização para usuários aprovadores.
Gestores/Supervisores	30 Licenças	Utilização para usuários gestores/Supervisores.

Tabela – Estimativa de quantidade de licenças com base no levantamento de usuários de atendimento(nível 1 e nível 2) ativos na atual Ferramenta de Gestão de chamados da CONTRATANTE (OTRS)

- 1.28. O licenciamento da solução deve permitir uma quantidade ilimitada de usuários para o registro das solicitações de serviços e da Central de Relacionamento com o cliente e demais áreas de negócio.
- 1.29. A solução deverá possuir robustez e escalabilidade, não havendo limites no que diz respeito a possíveis crescimentos de licenças.
- 1.30. A solução deverá permitir a parametrização de aplicações, processos e fluxos das áreas de negócio, tais como:
- 1.30.1. TIC, Manutenção predial, Controle de Frotas e Viagens; Educação Corporativa; Qualidade de Vida; Compras; Controladoria e processos; Almoxarifado; Contratos; Financeiro; Administrativo e Recursos Humanos;
- 1.31. A interface e modo de acesso a solução deve contemplar:
- 1.31.1. Interface totalmente Web para todas as funcionalidades;
- 1.31.2. Interface amigável e intuitiva para os usuários e administradores;
- 1.31.3. Utilização em dispositivos móveis (Android e IOS);
- 1.31.4. Pelo menos 03 (três) dos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera e Safari;
- 1.31.5. O acesso à solução e a utilização de todas as funcionalidades se dará utilizando login e senha de acesso à rede, cuja autenticação deve ser integrada com o serviço de Diretórios LDAP ou Microsoft Active Directory (AD).
- 1.31.6. Possuir interface de acesso pelos usuários da CONTRATANTE em idioma português padrão Brasil;
- 1.31.7. Possuir interface web para gestão de abertura de incidentes e requisições diretamente pelo usuário;
- 1.32. A solução deverá prover recursos que garantam disponibilidade não inferior a 99,7%.
- 1.33. A solução deverá prover recursos de relatórios, indicadores e dashboards com funcionalidades para:
- 1.33.1. Medir e controlar os tickets abertos, em andamento e executados, mantendo o histórico dos processos, para eventuais auditorias pela CONTRATANTE, bem como o escalonamento para as equipes de N2 ou demais níveis configurados;
- 1.33.2. Para fins de controle de prazo e notificações, possuir estrutura workflow com interface gráfica, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens de e-mail aos responsáveis quando da aproximação ou do vencimento dos prazos dos atendimentos;
- 1.33.3. Apresentar relatórios, disponíveis na Web, compreendendo o quantitativo de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, etc.
- 1.33.4. Deverá gerar no mínimo os relatórios descritos a seguir:
- 1.33.4.1. Quantidade de incidentes e requisições registrados em geral; Solicitações registradas por canal de atendimento; Quantidade de solicitações de serviços;
- 1.33.4.2. Solicitações por prazo de atendimento;
- 1.33.4.3. Solicitações solucionadas pela equipe de Suporte Remoto;
- 1.33.4.4. Grau de satisfação com o atendimento da TI;
- 1.33.4.5. Quantidade de solicitações solucionadas por equipe de Presencial(on site);
- 1.33.4.6. Quantidade de solicitações solucionadas por equipe de VIABILIDADE INTELIGENTE DA INFRAESTRUTURA DE TIC;
- 1.33.5. Deverá permitir a criação de relatórios personalizados demandados pela CONTRATANTE;
- 1.33.6. A solução deverá permitir o desenvolvimento de formulários de modo que possam ser adicionados filtros em sua criação para parâmetros de busca, bem como apresentar resultados
- 1.33.7. A ferramenta deverá possuir a funcionalidade para interfaceamento gráfico permitindo uma pré-visualização do resultado final durante o desenvolvimento de formulário;
- 1.33.8. Deverá permitir a impressão ou exportação para arquivos do tipo .csv, .html, .txt, .rtf, .xml, xls ou pdf de maneira direta pela interface gráfica da solução;
- 1.33.9. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (ANS's);
- 1.33.10. Prover informação em “real-time” de maneira gráfica através de Dashboards;
- 1.33.11. Disponibilizar recurso “real-time” para controle de custos dos itens de configurações através de um Dashboard integralizado e interativo;
- 1.33.12. Disponibilizar recurso “real-time” para análise de satisfação com o cliente através de um dashboard integralizado e interativo;

- 1.33.13. Prover recursos que possibilite criar dashboards com informações personalizadas para cada nível de acesso a ferramenta (pesquisa de satisfação);
- 1.33.14. Permitir a produção de relatórios de incidentes que podem ser usados para identificar qualquer degradação dos serviços ou indisponibilidade dos mesmos;
- 1.33.15. Prover a facilidade de elaboração e emissão de relatórios;
- 1.33.16. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros das solicitações;
- 1.33.17. Prover ao gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes;
- 1.33.18. Permitir a análise de dados das solicitações, para identificar tendências;
- 1.33.19. Possuir relatórios de solicitações não resolvidas;
- 1.33.20. Fornecer um registro histórico seguro de todas as alterações de solicitações resolvidas;
- 1.33.21. Possibilitar a customização de indicadores de criticidade e perfil de usuário em incidentes e problemas conforme definição das regras de negócio da CONTRATANTE;
- 1.34. A solução deve permitir a integração por meio de consulta direta ou webservices com ferramentas de análise e gestão de dados de negócio (BI – Business Intelligence) de maneira integrada, sem a necessidade de aquisição de novos módulos;
- 1.35. Deverá disponibilizar usuário e senha para acesso ao banco de dados da ferramenta, para conexão através de aplicações da CONTRATANTE;
- 1.36. Permitir a coleta de informações para avaliação de impacto e de recursos necessários para mudanças a partir de todas as áreas funcionais apropriadas dentro da organização;
- 1.37. Prover relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento, a partir dos dados do cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da CONTRATANTE, que deverão ser atualizados pela CONTRATADA;
- 1.38. A solução deve permitir a interação e automação de processos possibilitando a colaboração na própria plataforma como chats e/ou mensagens instantâneas entre os prestadores de serviços e os usuários e também entre todos os solucionadores, de forma que toda a colaboração fique registrada no histórico das tarefas a serem executadas.
- 1.39. Os dados das automações dos diferentes departamentos devem ser segregados de forma que cada um possa personalizar fluxos de trabalhos e processos de forma independente.
- 1.40. A solução deverá possibilitar integrações tais como:
 - 1.40.1. Solução na nuvem e soluções no datacenter da CONTRATANTE;
 - 1.40.2. Solução na nuvem e outras soluções na nuvem;
 - 1.40.3. Integração com o serviço de diretórios LDAP e/ou Microsoft Active Directory para autenticação dos usuários no acesso a solução de gerenciamento de serviços de TI;
 - 1.40.4. Integração via Webservices com as ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE para executar automatização de processos de negócio;
- 1.41. Para o gerenciamento de configuração dos ativos de TI, a solução deverá:
 - 1.41.1. Permitir a criação das visualizações dos IC's (Itens de configuração) de maneira gráfica;
 - 1.41.2. Possuir e permitir a atualização de base de inventário, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número de contrato, ativo fixo, responsável, número de série, localização física, usuário responsável;
 - 1.41.3. Permitir a segmentação e classificação de informações de inventário pelo menos por dispositivos especiais, dispositivos de rede e informações dependentes de outros recursos;
 - 1.41.4. Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração para pesquisar, modificar e extrair informações relacionadas a incidentes;
 - 1.41.5. Permitir o registro e o gerenciamento de itens de configuração (IC's);
 - 1.41.6. Permitir a validação automática de dados de IC (Itens de Configuração);
 - 1.41.7. Permitir o estabelecimento dos relacionamentos entre IC's;
 - 1.41.8. Permitir acesso somente autorizado a atividades de leitura, inclusão e modificação do CMDB;
 - 1.41.9. Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos IC's para fins de auditoria;
 - 1.41.10. Permitir a verificação do dado do IC com sua situação atual na infraestrutura física por meio automatizado ou manual;
 - 1.41.11. Prover a integração das informações do CMDB com registro de incidentes;
 - 1.41.12. Possuir base de dados de configuração (CMDB) própria e que permita a população de informações através de rotinas automatizadas e manuais;
 - 1.41.13. Permitir as auditorias programadas de gerenciamento da configuração;

- 1.41.14. Utilizar as informações do gerenciamento da configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente;
 - 1.41.15. Permitir adequar o modelo de relacionamento de IC's para atender a requisitos organizacionais;
 - 1.41.16. Prever a atualização de informações dos IC's no CMDB;
 - 1.41.17. Permitir o acesso a detalhes do IC para ajudar na avaliação da autorização de uma mudança;
- 1.42. Para Gerenciamento do Conhecimento, a solução deverá prover:
- 1.42.1. Disponibilizar FAQ para os usuários da ferramenta;
 - 1.42.2. Oferecer soluções aos usuários enquanto registram as solicitações;
 - 1.42.3. Recurso para busca indexada, apresentando soluções para os resolvedores;
 - 1.42.4. Pontuação e classificação do conhecimento;
 - 1.42.5. Permitir a busca de soluções dentro da própria solução de gerenciador de serviços de TI;
 - 1.42.6. Permitir a busca de informações em mecanismo de busca local e também web, acessível aos técnicos e usuários, facilitando assim, a identificação de solução de problemas;
 - 1.42.7. Permitir acesso a base de conhecimento pública sem a necessidade de efetuar login na solução.
- 1.43. Para Gerenciamento de Problemas, a solução deverá:
- 1.43.1. Permitir a integração com o CMDB para permitir atualizações de registros de problemas com informações de configuração;
 - 1.43.2. Permitir a associação e a manutenção de relacionamentos entre registros de incidentes e de problemas;
 - 1.43.3. Permitir a automatização de procedimentos de escalamento do gerenciamento de problemas;
 - 1.43.4. Permitir que a equipe de gerenciamento de problemas comunique informativos de estado e de progresso, assim como as soluções temporárias e de contorno para a equipe da central de serviços;
 - 1.43.5. Permitir alerta automático para o gerente de problemas quando algum problema está próximo de ultrapassar um limite pré-definido;
 - 1.43.6. Permitir a criação, a modificação, e o encerramento de registros de problemas ;
 - 1.43.7. Permitir a geração automática de data e hora para novos registros de problemas;
 - 1.43.8. Permitir a distribuição e atribuição de registros de problemas para grupos ou colaboradores de suporte;
 - 1.43.9. Possuir códigos de impacto e de urgência que possam ser atribuídos a registros de problemas;
 - 1.43.10. Permitir o rastreamento e monitoração do tratamento de problemas;
 - 1.43.11. Permitir o escalonamento de problemas depois que limites pré-definidos sejam atingidos;
 - 1.43.12. Fornecer dados históricos de problemas e erros conhecidos para serem utilizados pela equipe de suporte durante o processo de investigação de um problema;
 - 1.43.13. Permitir a entrada de informações em forma de texto livre para a descrição de problemas e das atividades de resolução dos mesmos;
 - 1.43.14. Permitir o acesso seguro e controlado à Configuration Management Database (CMDB) para pesquisar, modificar, e extrair informações relacionadas ao gerenciamento de problemas;
- 1.44. Para o Gerenciamento de Mudanças, a solução deverá:
- 1.44.1. Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um RDM (Requisição de Mudança);
 - 1.44.2. Prover a habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, etc;
 - 1.44.3. Prover o roteamento de RDM para as entidades autorizadas apropriadas conforme estabelecido pelo processo de gerenciamento de mudanças;
 - 1.44.4. Prover a funcionalidade de rejeição de mudanças;
 - 1.44.5. Permitir o registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança a fim de suportar o processo de autorização de mudanças;
 - 1.44.6. Permitir o registro de procedimentos de retorno para uma situação anterior dentro do registro da mudança;
 - 1.44.7. Permitir o processo de gerenciamento de problemas mantendo a informação histórica, presente/corrente e futura das mudanças;
 - 1.44.8. Permitir o acesso seguro e controlado das informações de gerenciamento de mudanças tais como alterações de agendamento e histórico de mudanças;
 - 1.44.9. Permitir a avaliação e aprovação de uma requisição de mudança (RDM) fornecendo as informações dos IC's afetados;
 - 1.44.10. Fornecer a identificação de diferentes RDM's relativos ao mesmo IC;

- 1.44.11. Permitir o encerramento de erros conhecidos, de problemas e de incidentes quando uma mudança relacionada a estes é implementada com sucesso;
- 1.44.12. Permitir a comunicação das informações e dos agendamentos de mudanças que podem ser distribuídas para a central de serviços e ao grupo de usuários;
- 1.45. Para o Gerenciamento de Eventos, a solução deverá:
 - 1.45.1. Prover uma única console para gestão dos Eventos de diversas soluções de monitoração (por exemplo: desempenho, disponibilidade e segurança) para análise de causa de eventos externos e possibilitar a configuração de alertas para serviços de negócio descobertos, serviços técnicos e grupo de alertas;
 - 1.45.2. Prover a funcionalidade para criação de relatórios definindo métricas para projetar os valores esperados juntamente com os limites de controle superior e inferior. Baseado nestes dados a solução deverá ser capaz de calcular situações de anomalia no serviço mapeado;
 - 1.45.3. Permitir a definição de fluxo para remediação automática através de integração com sistemas ou através de um fluxo de aprovação de um determinado problema;
 - 1.45.4. Prover a configuração de alertas, cálculo de impacto do alerta, gestão dos alertas, regras de correlação de alertas;
 - 1.45.5. Os eventos gerados para Serviços ou IC's deverão refletir e ser visíveis no CMDB permitindo um melhor diagnóstico e a mensuração de impacto em demais serviços.
 - 1.45.6. Possibilitar que os impactos medidos sejam refletidos nas ferramentas de monitoração para que as equipes de monitoramento trabalhem com as prioridades corretas;
- 1.46. A solução deverá possibilitar o Gerenciamento e Mapeamento de Serviços de Negócio de modo a:
 - 1.46.1. Prover em uma única plataforma e base de dados para todas as aplicações, eventos e mapeamento de Serviços;
 - 1.46.2. Prover a descoberta dos serviços de negócio "top down" e criar um mapa abrangendo todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração referente a estes serviços de negócio;
 - 1.46.3. Prover a informação da configuração do serviço na linha do tempo possibilitando o rollback para o período definido;
 - 1.46.4. Prover as propriedades de cada elemento descoberto de cada serviço de negócio.
 - 1.46.5. Permitir através da console, executar a remediação de um determinado problema de forma automática através de integração com sistemas via webservice ou consumo direto.
 - 1.46.6. Prover a descoberta de toda a infraestrutura, Itens de Configuração e seus respectivos relacionamentos de forma automática sem agentes instalados nos sistemas operacionais;
 - 1.46.7. Estes relacionamentos devem ter atributos como protocolo utilizado, portas utilizadas, bem como endereços de origem e destino
 - 1.46.8. Prover mecanismo de desenho de mapa de serviços de maneira gráfica, permitindo o vínculo de IC's e serviços de apoio;
 - 1.46.9. Permitir que sejam criadas RDMS de não conformidade quando identificadas alterações em serviços e IC's sem a devida documentação.
 - 1.46.10. Prover a integração total dos recursos provisionados com o CMDB, isto quer dizer, todos os recursos provisionados têm que ter seus IC's criados para que quaisquer dos demais processos já possam referenciá-los.
 - 1.46.11. Prover workflow gráfico para permitir a criação de fluxos com "drag & drop".
 - 1.46.12. Prover a criação de fluxos para automação de tarefas manuais tais como:
 - 1.46.12.1. Executar chamadas webservices;
 - 1.46.12.2. Todos os fluxos de automações devem ser providos pela mesma plataforma que controla os fluxos dos processos do ITIL (Incidente, Problema, Mudança, Requisições)
- 1.47. A solução deverá prover o Gerenciamento de Canal de Relacionamento tais como:
 - 1.47.1. A ferramenta deverá armazenar e exibir todas as comunicações entre A CONTRATANTE e os usuários, como: solicitações de informação (abertas e fechadas), reclamações, elogios, denúncias e manifestações;
 - 1.47.2. Deve ser possível acrescentar informações, tanto por parte do demandante como pelo atendente, para complementar ou retificar uma demanda (sem, entretanto, alterar a demanda original), e tal operação deverá ser registrada como parte do atendimento da demanda;
 - 1.47.3. A ferramenta deverá gerar número de protocolo único para cada atendimento, independente do canal utilizado para a criação da demanda;
 - 1.47.4. Possibilitar a criação de páginas para o usuário final, permitindo a customização de visualizar de módulo da ferramenta, tais como: Portal de Serviços, Base de conhecimento, listagem de chamados registrados e notícias;
 - 1.47.5. A ferramenta deverá ser certificada pela pink verify nos processos de Gerenciamento de Ativo de TI (AM), Gerenciamento de Requisição (RM), Gerenciamento de Incidente (IM); Gerenciamento do Catálogo de Serviços (SCM); Gerenciamento de Problema (PM); Gerenciamento de Mudança (CHG); Gerenciamento de Conhecimento (KM); Gerenciamento de Níveis de Serviços (SLM).

- 1.47.6. Possibilidade de realizar upload de imagens definidas pela CONTRATANTE a serem inseridas no portal de serviços;
 - 1.47.7. Possibilitar customizar questionários definidos sem a necessidade de códigos de desenvolvimento;
 - 1.47.8. Permitir criar campanhas definindo o período de início e de término de respostas;
 - 1.47.9. Possibilitar listar chamados pendentes de aprovação no perfil do aprovador;
 - 1.47.10. A ferramenta deverá permitir a reabertura de chamados que tiverem o grau de atendimento como "Não atendido";
 - 1.47.11. Deverá ser disponibilizado o guia do sistema com telas requisitos para parametrização da solução;
 - 1.47.12. Possibilidade de personalizar as labels do sistema na própria interface da ferramenta;
 - 1.47.13. Configurar diferentes caixas de e-mail para envio de e-mails automáticos para departamentos distintos;
 - 1.47.14. Permitir a configuração de diferentes contas de e-mail para recebimento de chamados e registro na ferramenta;
 - 1.47.15. Possibilitar realizar pesquisas ao final de cada atendimento com objetivo de aferir o nível de satisfação do usuário. Deverá ser possível:
 - 1.47.15.1. Criar pesquisa com banco de perguntas objetivas ou subjetivas ou mistas;
 - 1.47.15.2. As pesquisas deverão ser respondidas pela web, as quais serão objeto de notificação via e-mail enviado ao demandante;
 - 1.47.15.3. Tabular e cruzar dados das pesquisas e do perfil dos respondentes para geração de relatórios;
 - 1.47.15.4. Exportar pesquisas e resultados consolidados em formato TXT, CSV ou XLS.
- 1.48. A solução deverá:
- 1.48.1. Ter recurso que permita a auditoria de controles de acessos, bem como de toda e qualquer alteração feita na ferramenta;
 - 1.48.2. Permitir através de desenho de fluxos, a criação automática de documentação.
 - 1.48.3. Permitir a criação de relatórios que possuam modificadores como "maior que, igual, menor que";
 - 1.48.4. Permitir a criação de calendários personalizados para qualquer processo operacional existente;
 - 1.48.5. Permitir o relacionamento entre os processos e serviços providos pela solução de maneira transparente, sem a necessidade de programação;
 - 1.48.6. A solução não deve ser modular, deve possuir todos os processos ITIL V3 ou superior integrados, sem a necessidade de aquisição de módulos complementares;
 - 1.48.7. Deve possuir recursos de workflow interativo para criação de processos e rotinas operacionais;
 - 1.48.8. Deve possuir recursos de portal web parametrizável em recursos gráficos da solução, que permita acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento e utilização pelo usuário final;
 - 1.48.9. Deve disponibilizar recursos que possibilitem a criação simultânea de múltiplos portais de autoatendimento;
 - 1.48.10. Múltiplos catálogos de serviços para oferta de serviços de TI e demais áreas da empresa como uma central de serviços compartilhados;
 - 1.48.11. A solução deve disponibilizar recursos tecnológicos que possibilitem a criação de novos processos de gestão de negócio, de maneira intuitiva e sem o uso a necessidade de inclusão de novos módulos e licenças de uso;
 - 1.48.12. Prover recursos que possibilitem a parametrização de regras de requisições, avaliação, aprovação e execução para os processos relacionados pela CONTRATANTE, com base nas regras de negócio da CONTRATANTE;
 - 1.48.13. Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e incidentes por assunto;
 - 1.48.14. Prover recursos para desenvolvimento de fluxo de aprovações de escalonamento, aprovação para os processos relacionados pela TI e demais áreas da CONTRATANTE através de regras de custo, criticidade, volumetria e periodicidade;
 - 1.48.15. Gerenciar, aceitar e manter acordos de nível de serviço e de nível operacional de maneira separada;
 - 1.48.16. Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;
 - 1.48.17. Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;
 - 1.48.18. Permitir a abertura de ordens de serviço, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos via Web;
 - 1.48.19. Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário ou equipamento, evitando a criação de chamados em duplicidade;
 - 1.48.20. Realizar pesquisa de satisfação de usuários on-line;
 - 1.48.21. Gerar automaticamente e-mails de alerta, para reiteração de chamados técnicos abertos;
 - 1.48.22. Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;
 - 1.48.23. Permitir controlar e gerenciar solicitações, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura

de Ticket, serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento;

- 1.48.24. Permitir a criação e associação de novas tabelas e campos ao sistema;
- 1.48.25. Suportar a entrada do texto livre para o registro de descrições e de resolução dos incidentes;
- 1.48.26. Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros;
- 1.48.27. Automatizar a classificação e a gravação das solicitações;
- 1.48.28. Permitir inserir prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os registros das solicitações;
- 1.48.29. Permitir a monitoração e rastreamento das solicitações;
- 1.48.30. Suportar o roteamento automatizado (alerta) dos incidentes à equipe de suporte;
- 1.48.31. Ter funcionalidade de busca para solicitações resolvidas;
- 1.48.32. Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;
- 1.48.33. Permitir o fechamento de todos os incidentes quando o problema associado ou o erro conhecido é resolvido;
- 1.48.34. Permitir o gerenciamento de incidentes, a notificação e atribuição de prioridade e criticidade;
- 1.48.35. Permitir a priorização, atribuição e escalção automáticas dos incidentes baseados na categorização do registro;
- 1.48.36. Permitir a escalção automática dos incidentes baseados em usuários afetados e intervalos de tempo pré-determinados;
- 1.48.37. Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de gerenciamento de níveis de serviço;
- 1.48.38. A CONTRATADA deverá prover a qualquer tempo ou ao término do contrato sem custo, a base de dados em formato ANSI ou UTF-8 bem como, o modelo de dados que permita a leitura por outras ferramentas. Deverá ser possível o acesso a todo o histórico dos chamados no período do contrato, bem como a base de conhecimento;
- 1.48.39. A CONTRATADA deverá assinar o termo de aceite da transferência da base de dados após a verificação por parte da CONTRATANTE;
- 1.48.40. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
- 1.48.41. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
- 1.48.42. Permitir a priorização automática, apontamento e escalção de incidentes baseados em registros de categorização;
- 1.48.43. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
- 1.48.44. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de Incidentes;
- 1.48.45. Permitir atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para destinos múltiplos;
- 1.48.46. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
- 1.48.47. Permitir encontrar uma solução / procedimentos e associar a solução / procedimento ao incidente;
- 1.48.48. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem atualizados ou resolvidos;
- 1.48.49. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
- 1.48.50. Permitir reabrir um incidente fechado;
- 1.48.51. Permitir que a cada registro de incidente contenha um ou mais campos para gravar informações de contato e especificação de canais para retorno;
- 1.48.52. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
- 1.48.53. Permitir o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
- 1.48.54. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e / ou níveis de serviço;
- 1.48.55. Permitir automatizar o cálculo de prioridade com base no impacto definido e fatores de Urgência;
- 1.48.56. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;
- 1.48.57. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);
- 1.48.58. Permitir definir campos mandatórios para problemas sem necessidade de alteração de código;
- 1.48.59. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;

- 1.48.60. Permitir criar tabela de impacto e urgência para o registro de problemas;
- 1.48.61. Permitir rastrear o ciclo de vida de tratamento de problemas;
- 1.48.62. Permitir acesso a base de erros conhecidos;
- 1.48.63. Permitir texto livre para descrição do problema;
- 1.48.64. Permitir a integração com CMDB para atualizações de registro;
- 1.48.65. Permitir associar um registro de incidente a um problema;
- 1.48.66. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
- 1.48.67. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;
- 1.48.68. Permitir criar regras de alertas;
- 1.48.69. Permitir a geração de registro de mudança;
- 1.48.70. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
- 1.48.71. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
- 1.48.72. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM;
- 1.48.73. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;
- 1.48.74. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
- 1.48.75. Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive rejeição;
- 1.48.76. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
- 1.48.77. Permitir realizar retorno de status de um registro de mudança;
- 1.48.78. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
- 1.48.79. Permitir a comunicação de agendamento de atividades para os envolvidos nas RDM's;
- 1.48.80. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
- 1.48.81. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
- 1.48.82. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
- 1.48.83. Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança.
- 1.48.84. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
- 1.48.85. Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
- 1.48.86. Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço), como clientes VIP;
- 1.48.87. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA, incluindo data do contrato, escopo, contatos e objetivos;
- 1.48.88. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
- 1.48.89. Permitir o cadastro de informações de serviços (com possibilidade de criação de liberação) e controle de situação (Ativos e Inativos);
- 1.48.90. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos, incluindo custo em UST;
- 1.48.91. Permitir o cadastro de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", entre outras);
- 1.48.92. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
- 1.48.93. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
- 1.48.94. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- 1.48.95. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 1.48.96. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- 1.48.97. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
- 1.48.98. Permitir relacionar IC aos usuários;
- 1.48.99. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- 1.48.100. Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;
- 1.48.101. Permitir apresentar em árvore as informações de ativos e configuração;
- 1.48.102. Permitir a realização do inventário no momento (identificando os IC's ligados no momento);

- 1.48.103. Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
- 1.48.104. Permitir classificar os tipos de ativos;
- 1.48.105. Permitir acesso remoto das estações de trabalho através da solução ou por meio de integração nativa;
- 1.48.106. Permitir acesso controlado ao CMDB;
- 1.48.107. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
- 1.48.108. Permitir incluir automaticamente um item de configuração;
- 1.48.109. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
- 1.48.110. Registra log de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
- 1.48.111. Permitir registrar status dos itens de configuração;
- 1.48.112. Integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;
- 1.48.113. Permitir o registro de RDM's vinculando um ou mais IC's;
- 1.48.114. Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
- 1.48.115. Permitir restaurar o histórico do IC's a partir de um ponto de restauração;
- 1.48.116. Permitir adequar os registros de IC's ao modelo de funcionamento organizacional;
- 1.48.117. Possui solução de gráficos e relatórios em dashboard;
- 1.48.118. Permitir criar mecanismo de atribuir relevância ao conteúdo (nota);
- 1.48.119. Permitir a navegação por árvore de pastas;
- 1.48.120. Permitir apresentar o conteúdo, o número de acessos e a nota (conforme as estrelas);
- 1.48.121. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;
- 1.48.122. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- 1.48.123. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 1.48.124. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- 1.48.125. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
- 1.48.126. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
- 1.48.127. Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC.
- 1.48.128. A solução deve permitir a consulta ao histórico de mudanças de um IC para propósitos de auditoria (ex: data de instalação, registro de mudanças, localização prévia, usuário ou grupo que realizou a mudança).
- 1.48.129. A solução deve permitir remessa de advertências aos operadores responsáveis pelos chamados, a seus supervisores em caso de atraso no tempo de atendimento, utilizando disparo automático de e-mails.
- 1.48.130. A solução deve permitir que os registros de incidentes possam associar-se a registros de problemas já existentes, ou então criar um novo registro de já contendo os principais dados do incidente aberto, sem a necessidade de preencher esses dados manualmente.
- 1.48.131. A solução deve possibilitar inclusão e atualização dos dados contidos na Base de Conhecimento.
- 1.48.132. A solução deve possibilitar criação de relatórios para a identificação de reincidências de problemas com mesmo nome ou mesmos IC's vinculados.
- 1.48.133. A solução deve disponibilizar a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.
- 1.48.134. A solução deve possuir como campos, ao menos, data de criação, data de expiração e proprietário do documento.
- 1.48.135. Para o gerenciamento de infraestrutura de redes, a ferramenta deve permitir:
- 1.48.136. Visualizações que permitam monitorar a saúde dos Serviços em tempo real, relacionando os Serviços a Clientes afetados pelas falhas da infraestrutura;
- 1.48.137. Geração de alarmes da saúde do serviço e da violação e degradação de Níveis de Serviço;
- 1.48.138. Atualizar com base na determinação de períodos de manutenção do Serviço através de ferramenta de monitoramento, excluindo qualquer parada do Serviço neste período de impactos nos Níveis de Serviço;
- 1.48.139. Análise de tendência do Nível de Serviço para o período corrente, indicando de forma gráfica se o Nível de Serviço será ou não cumprido ao fim do período.
- 1.48.140. A ferramenta deve permitir a geração de relatórios de Alarmes, Inventário e Disponibilidade contemplando minimamente:
- 1.48.141. Possibilitar o agendamento de geração dos relatórios uma única vez e em períodos recorrentes. O relatório gerado deve ficar disponível para acesso via web;

- 1.48.142. Os relatórios poderão ser impressos e salvos, no mínimo, nos seguintes formatos: MS Excel, MS Word PNG, PDF ou RTF.
- 1.48.143. Quanto ao tempo de gerenciamento do Tempo de Resposta de Aplicações o sistema precisa alertar via e-mail ou notificação automática a equipe de TI quando métricas específicas de tempo desviarem do tempo de resposta normal.
- 1.48.144. O sistema deverá fornecer mecanismos para definição de configuração de limites para violação de tempo de resposta que irão gerar alertas quando forem ultrapassados.
- 1.48.145. O sistema deve ser capaz de cadastrar e vincular a capacidade dos itens de configuração.
- 1.48.146. A ferramenta deverá disponibilizar uma visão integrada itens de configurações descobertos na infraestrutura constantes do ambiente tecnológico deste Termo de Referência.
- 1.48.147. A plataforma de gerenciamento de serviços (ITSM) deverá permitir o versionamento das telas, workflow e formulários criados na plataforma.
- 1.48.148. A solução deverá permitir o empacotamento de todo o desenvolvimento dos formulários, fluxos e regras de negócios do ambiente de desenvolvimento para o ambiente de produção sem a necessidade de criação de scripts ou desenvolvimento adicional.
- 1.48.149. A solução deverá permitir a integração para abertura, fechamento e acompanhamento de tickets (chamados) com a solução de ORQUESTRAÇÃO INTELIGENTE E VISIBILIDADE OPERACIONAL DA INFRAESTRUTURA DE TIC disponibilizada com a CONTRATADA.

ENCARTE V – MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE SERVIÇOS

A seguir listamos modelo de Relatório mensal consolidado que servirá de base para o formato definitivo a ser implementado. Trate-se de um quadro resumo, que deverá ser complementado com relatórios detalhados, gráficos com percentuais de disponibilidade por serviço, quantitativo de atendimentos telefônicos fechados, pendentes e reabertos, os tempos de atendimento, eventos e incidentes notificados e não notificados, e outros relatórios adicionais automatizados da ferramenta de gestão de serviços, conforme requisitos deste Termo de Referência. Os itens designados “medidas tomadas” e “proposta de melhoria” podem apontar para atas de reunião ou outro(s) arquivo(s) externo(s).

ENCARTE VI – ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos para aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, como: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança, valendo-se de indicadores pertinentes a sua natureza e características, e estabelecendo-se metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
2. Os chamados classificados como **urgentes** devem ter atendimentos iniciados em até 15 minutos, os classificados como **importantes** em até 30 min e os **normais** em até 2 horas.
3. Os tempos de solução (SLA) deverão ser de 1 hora para os chamados classificados como **urgentes** (usuários VIPS ou serviços críticos e de alto impacto), 4 horas para os chamados classificados como **importantes** e 8 horas para os chamados classificados como **normais**. Esses prazos podem ser revistos e/ou reajustados em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
4. Para definição dos indicadores de avaliação e respectivas metas foram consideradas a natureza e as características de cada serviço, e adotadas unidades de medida, tais como: percentuais; tempo, em horas, minutos ou segundos; números que expressem quantidades físicas; dias úteis e dias corridos.
5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar e apresentar os relatórios gerenciais de serviços.
6. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.
7. Deverão constar do relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
8. Os graus de severidade para cada item do catálogo de serviços serão definidos no início da prestação dos serviços em comum acordo entre CONTRATANTE e a CONTRATADA.
9. O atendimento dos chamados deverá ser priorizado de acordo com o seu nível de severidade.
10. A gestão, a fiscalização do contrato e a avaliação da qualidade dos serviços se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de serviço, que comporão o Acordo de Níveis de Serviço entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
11. O nível de serviço indica a variação, considerada aceitável pela CONTRATANTE, dos indicadores de atendimento.

12. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela CONTRATANTE, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, devendo neste caso, ser aplicada a penalidade definida em cláusula específica do contrato.
13. O Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços fornecida como serviço pela CONTRATADA deverá prover de forma automatizada e consolidada todos as métricas e insumos necessários para geração dos relatórios de aferição dos indicadores, importantes para produção dos relatórios mensais de medição dos serviços pela CONTRATADA.
14. Para cada serviço um conjunto de indicadores será aferido.
15. Considera-se para efeito de aferição dos serviços das solicitações e demandas o nível que a solicitação foi concluída.
16. Caso a CONTRATADA não atenda aos indicadores mínimos de serviço, para efeito de aplicação de glosas, estas serão descontadas do valor mensal da contratação. Os indicadores são distintos por serviço, podendo a contratada sofrer glosas cumulativamente caso não atinja os valores mínimos de níveis de serviços.
17. O prazo médio para resolução dos incidentes que exigem atendimento considera o horário normal de funcionamento das unidades da CONTRATANTE.
- 17.1. Havendo indisponibilidade por usuário demandante em permitir o atendimento, o motivo deve ser registrado no ticket e encerrado, após o término do tempo previsto no ANS (Tabela 1 - Acordo de Níveis de Serviço).
- 17.2. As justificativas devem estar presentes no relatório mensal.

18. Tabela 1 – Acordo de Níveis de Serviço

Id	Indicadores de Nível de Serviço	Fórmula de cálculo	de	Unidade de Medida	Meta exigida
1	Incidentes resolvidos no 1º nível, do quantitativo total elegível para esse nível.	Total de solicitações passíveis de solução no 1º nível.	de	%	>= 70
2	Índice de solução mensal de incidentes de prioridade baixa nos diversos níveis de atendimento da CONTRATADA, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.	Total de solicitações resolvidas, em conformidade com os acordos de níveis de serviços, e classificadas com prioridade baixa.	de	%	>= 80
3	Índice de solução mensal de incidentes de prioridade média nos diversos níveis de atendimento da CONTRATADA, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.	Total de solicitações resolvidas, em conformidade com os acordos de níveis de serviços, e classificadas com prioridade média.	de	%	>= 80
4	Índice de solução mensal de incidentes de prioridade alta nos diversos níveis de atendimento da CONTRATADA, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.	Total de solicitações resolvidas, em conformidade com acordos de níveis de serviços, e classificadas com prioridade alta.	de	%	>= 90
5	Índice de satisfação com o atendimento.	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom.	de	%	>= 90

6	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses.	Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses	%	<= 17
7	Não apresentar o Relatório Gerencial de Serviços executados no prazo acordado.	Total de ocorrências no mês.	Ocorrência	<1
8	Promover qualquer atendimento sem o prévio registro no sistema	Total de ocorrências no mês	Ocorrência	<=3
9	Tempo médio de espera da equipe de suporte remoto para atendimento da fila de usuários. Este indicador contempla os diversos canais de atendimento da Central de Serviços, entre eles: telefone, web (autoatendimento) e chat online. Conforme o canal de atendimento, para efeito de cálculo do indicador TME, será considerado como início do atendimento o momento em que o usuário aguarda primeiro atendimento para URA (central telefônica) ou Chat BOT, ou seja, o tempo em fila de espera. Para solicitações abertas diretamente por meio de portal, o primeiro contato ou triagem do atendimento.	TME = (TCA - TCE) / TCA Meta tempo espera <=60 segundos Em que: TCE = Total de Chamados que Extrapolaram a meta de espera para atendimento TCA = Total de Chamadas Atendidas	%	>= 98

19. Com o objetivo de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, no primeiro semestre de execução contratual, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:

19.1. Etapa 1 (E1) – No primeiro mês de operação da Central de Serviços, a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices, estabelecidos pela CONTRATANTE.

19.2. Etapa 2 (E2) – No segundo mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na Tabela 2, como Meta E2.

19.3. Etapa 3 (E3) – No terceiro mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na Tabela 2, como Meta E3.

19.4. Etapa 4 (E4) – A partir do quarto mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na Tabela 2, como Meta E4.

19.5. Tabela 2 – Metas na Implantação

Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
Não aplicável	70%	80%	Meta definida na tabela de ANS

19.5.1. Os prazos, acima relacionados, serão contados a partir da ativação da Central de Serviços.

19.5.2. Os usuários VIPs deverão ser identificados / cadastrados, na fase de implantação da Central de Serviços, de modo a

receberem atendimento classificados por grau de severidade "Urgente", por parte da mesma.

9.2.6. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês;

9.2.7. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;

9.2.8. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade.

9.2.9. As alterações aos níveis de serviço que forem aprovadas, de comum acordo, deverão ser documentadas e formalizadas por meio de Termo Aditivo ao contrato.

ENCARTE VIII – SERVIÇOS SOB DEMANDA E MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO

1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE quantitativo de horas técnicas relacionadas ao objeto da presente contratação, para atendimento das solicitações de serviços de apoio para produção de conteúdos digitais, atendimento e suporte para atividades externas e apoio à projetos especiais, que serão prestados na modalidade "sob demanda", sendo executadas somente se, e quando, efetivamente demandadas e formalmente autorizadas pela CONTRATANTE.
2. CONTRATANTE não se obriga a utilizar o total de horas do banco de horas podendo utilizá-lo conforme sua necessidade.
3. A utilização do banco de horas deverá ser formalizada pela CONTRATANTE através da emissão de Ordem de Serviço pela fiscalização do contrato.
4. Os profissionais indicados pela CONTRATADA para atendimento deverão ser capacitados para atendimento da necessidade objeto desta contratação.
5. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, a substituição de profissional alocado para atendimento da ordem de serviço, caso esse não demonstre experiência, capacidade técnica ou domínio da solução em nível compatível com os produtos ou serviços objeto da ordem de serviço.
6. No caso de necessidade de substituição do profissional, a CONTRATADA terá até 15 (quinze) dias, a partir da data de notificação da CONTRATANTE, para alocar novo profissional com mesmo perfil exigido para a execução do serviço.
7. A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA a demanda preliminar contendo um detalhamento dos serviços desejados. A CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do dia útil subsequente ao envio do detalhamento dos serviços pela CONTRATANTE para especificar em documento apropriado a proposta de atendimento. O documento, que posteriormente servirá de base para a formalização da ordem de serviço, deve conter, no mínimo, as atividades necessárias para a obtenção dos produtos com estimativa de horas-homem a serem consumidas e especificação de cronograma de execução das atividades.
8. A CONTRATANTE avaliará a proposta de atendimento do chamado e poderá solicitar adequações nos itens que considerar inapropriados ou que julgar estarem em desacordo com a solicitação.
9. O prazo máximo para início do atendimento de banco de horas deverá ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data indicada na Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE.
10. Ao final de cada atendimento do Banco de Horas, deverá ser entregue um relatório de "atendimento técnico de banco de horas". Esse formulário deverá ser assinado por servidor da CONTRATANTE e/ou colaborador designado para acompanhar a atividade.
11. O prazo máximo para emissão do termo de recebimento do serviço de banco de horas especificado neste documento é de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de conclusão das atividades pela CONTRATADA.
12. O pagamento será feito por Ordem de Serviço e requer avaliação prévia e aceite por parte da CONTRATANTE. Não será devido pagamento a serviço que, justificadamente, seja rejeitado pela CONTRATANTE.
13. Caso o serviço não seja entregue no prazo definido, a CONTRATADA poderá apresentar justificativa que, analisada pela CONTRATANTE, poderá ser aceita ou rejeitada.
14. A seguir listamos modelos de Ordens de Serviço.

CONTRATO Nº: <i>Informar o número do contrato relativo a contratação</i>	PERÍODO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO: <i>Informar o período de execução do serviço</i>
CONTRATADA: <i>Informar o nome da contratada</i>	TIPO DE SERVIÇO: <i>Apoio para produção de conteúdos digitais ou Atendimento e suporte para atividades externas ou Apoio à projetos especiais</i>
ÁREA REQUISITANTE: <i>Informar o nome da área solicitante do serviço</i>	
BREVE DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	
Apoio para produção de conteúdos digitais ou Atendimento e suporte para atividades externas ou Apoio à projetos especiais	Atividades de suporte especializado.
NOME DO REQUISITANTE	
ASSINATURA	

ENCARTE IX – TABELA DE LOCALIDADES/ENDEREÇOS E CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE

1. A CONTRATADA deverá considerar o quadro de endereços abaixo (situação atual) para o devido dimensionamento do suporte remoto e presencial (on site). A CONTRATADA não deverá restringir o serviço de suporte em localidades futuras da CONTRATANTE durante a vigência contratual, tendo em vista a natural expansão de localidades da CONTRATANTE.

QUADRO DE ENDEREÇOS		
LOCALIDADE	TIPO	ENDEREÇO
ALESP	FR	Avenida: Pedro Alvares Cabral, 201, Sala da Defensoria T-71 – CEP 04097-900
ARAÇATUBA	UA	R. Quinze de Novembro, 387 – Centro (CEP 16010-030)
ARAÇATUBA	FR	Praça Dr. Maurício Martins Leite, 60 – Térreo – Centro (CEP 16015-925)
ARARAQUARA	UA	R. São Bento, 1725 Centro (CEP 14801-300)
ARARAQUARA (REGIONAL)	FR	Rua dos Libaneses, 1998 – V. Nossa Senhora do Carmo (CEP 14801-425)
ATIBAIA	FR	Rua: Napoleão Ferro, 315 – Alvinópolis – Atibaia/SP (12942-610)
AVARÉ	UA	Rua Piauí, 1581 (CEP 18701-050)
AVARÉ	FR	Rua: Abílio Garcia, S/N – VI Jussara Maria – Avaré/SP
BARRA FUNDA (CRIMINAL)	FR	R. Abraão Ribeiro, 313 – Barra Funda (CEP 01133-020)
BARRA FUNDA (Regional Criminal)	UA	Rua Professor Walter Lener, 169 – Várzea da Barra Funda – São Paulo – SP – 01139-020
BARRETOS	FR	Av. Centenário da Abolição, 1500 – América (CEP 14783-195)
BARRETOS	UA	Rua Vinte e cinco de Agosto, 740 – Exposição (CEP14873-044)

QUADRO DE ENDEREÇOS		
BAURU	UA	Rua Nicolau de Assis, 6 – 21/33/41/45 (CEP 17011-102)
BAURU	FR	R. Afonso Pena, 5-40 – Bela Vista (CEP 17060-250)
BAURU	FR	Rua José Ruiz Pelegrina, nº 6-60 -Vila Aviação – (CEP 17018-620)
BOA VISTA 103 (Unidade Administrativa BV 103)	SEDE	R. Boa Vista, 103 – 9º andar – Centro (CEP 01014-001)
BOA VISTA 150 – Unidade Central de Atendimento (Divisão de Atendimento Especializado ao Público)	UA	Rua Boa Vista, 150 – Centro (CEP 01014-000)
BOA VISTA 200 (Unidade Administrativa BV 200)	UA	Rua Boa Vista, 200 – Centro – São Paulo/SP – CEP 01014-001
BRAGANÇA PAULISTA (CRIMINAL SALA 1)	FR	Av. dos Imigrantes, 1501 – térreo – Sala 48 – Jd. América (CEP 12902-000)
BRAGANÇA PAULISTA (CRIMINAL SALA 2)	FR	Av.dos Imigrantes, 1501 – térreo – Sala 212 – Jd.América (CEP 12902-000)
BRÁS – Infância e Juventude	FR	R. Piratininga, 105 – Sala 125 – Centro (CEP03042-001)
BRÁS – Infância e Juventude	UA	R. Piratininga, 84 – Centro (CEP03042-000)
BRÁS CUBAS (Brás Cubas)	FR	AV: Valentina Mello Freire Borenstein, S/N – Térreo – Vila São Francisco (CEP 08735-270)
BRASÍLIA (NÚCLEO)	FR	Setor Comercial Sul, Quadra 8, Bloco B, Lotes 50/60, salas 308,309, 310, 311/Condomínio Edifício Venâncio 2000 (CEP 70333-900)
BUTANTÃ	FR	Rua Corifeu de Azevedo Marques, 184 – Butantã (CEP 05582-000)
CAMPINAS	UA	Rua: Jorge de Figueiredo Corrêa, 1219 – Parque Taquaral – Campinas/SP – CEP: 13087-261
CAMPINAS – BLOCO B	FR	Av. Fco. Xavier De Arruda Camargo, 300 – BLOCO B – Jd. Santana (CEP 13088-901)
CARAGUATATUBA	FR	Pça José Rabelo da Cunha, 73 – Sala ao lado da sala dos oficiais – Térreo (CEP 11661-050)
CARAGUATATUBA	UA	Rua: Guaratingueta, 72-B, Sumaré – Caraguatatuba/SP (CEP 11661-120)
CARAPICUIBA	FR	Av. Desembargador Doutor Eduardo Cunha de Abreu, nº 215, 1º andar V. Municipal (CEP 06328-330)
CARAPICUIBA	UA	Av. Celeste, 58, Centro (CEP 06320-030)
CASA DA MULHER BRASILEIRA	UA	Rua: Vieira Ravasco, 26 – Cambuci – São Paulo/SP – CEP 01518-030
CEJUSC (São Vicente)	FR	Av. Antonio Emmerick, 1416 – Vl. São Jorge – São Vicente/SP – CEP: 11370-000
DIADEMA	UA	Rua das Turmalinas, 77 – Jd Donini (CEP 09920-500)
DIADEMA	FR	Av. Sete de Setembro, 399 – 1º andar – Jd. Recanto (CEP 09912-010)
FERRAZ DE VASCONCELOS	UA	Rua Carlos Gomes, 215 e 225 (08500-330)

QUADRO DE ENDEREÇOS		
FERRAZ DE VASCONCELOS	FR	Av. Santos Dumont, 1535 – Jd. Vista Alegre (CEP 08531-100)
FRANCA	FR	Av. Presidente Vargas, 2654 – 1º Pavimento – sala 104 (CEP 14402-000)
FRANCA	UA	Avenida: Presidente Vargas, 299 – Cidade Nova – CEP: 14401-110
FRANCO DA ROCHA	FR	Praça Ministro Nelson Hungria, nº 01 – sala 16 – Centro (CEP 07850-900)
FRANCO DA ROCHA	UA	Rua: João Rais, 63 – Companhia Fazenda Belém – Franco da Rocha/SP – CEP: 07802-030
GUARUJA	UA	Av. Adhemar de Barros, 1317/1327 – Jd. Sta. Maria (CEP11430-002)
GUARUJA	FR	Rua: Mario Ribeiro, 261 – Sala 109 – Centro – Guarujá/SP (CEP 11410-191)
GUARUJÁ (CRIMINAL)	FR	Rua Silvio Daige, 280 – Jd. Tejereba (CEP 11440-550)
GUARULHOS	FR	R. José Maurício, 103 – Centro (CEP 07011-060)
GUARULHOS – FAMÍLIA	FR	Rua Felício Marcondes, 232 – sala 301 – 4º pavimento (CEP 07010-030)
GUARULHOS – Infância e Juventude II	FR	Rua Presidente Prudente, 216 / 2º and – Jd. São Paulo (CEP 07110-140)
GUARULHOS II	UA	Rua Sete de Setembro, 30 – Centro (CEP 07011-020)
GUARULHOS – CRISÂNTEMOS	FR	Rua dos Crisântemos, 29 – 2º andar – sala 208 – Vila Tijuco – Guarulhos – SP – 07091-060
IPIRANGA	FR	R. Agostino Gomes, 1455/57 – térreo, sala 15 – (CEP 04206-001)
ITANHAÉM	FR	Rua: Rui Barbosa, 867 – Centro – Itanhaém/SP – CEP: 11740-000
ITAPETININGA	UA	Rua Dr. Virgílio Rezende, 1367 – Centro (CEP 18200-180)
ITAPETININGA CIVIL	FR	Rua Carlos Cardoso, s/n -1º andar (CEP 18213-540)
ITAPETININGA CRIMINAL	FR	Rua: Barbosa Franco, s/n, centro – Itapetininga/SP – CEP 18200-170
ITAQUAQUECETUBA	FR	Estrada de Santa Isabel, 1166 (Térreo) – Centro (CEP 08570-080)
ITAQUAQUECETUBA	UA	Rua Vereador José Barbosa de Araújo, 317 – Vila Virginia (CEP 08573-040)
ITAQUERA	UA	R. Sabbado D'Angelo, 2040 (CEP 08210-791)
ITAQUERA	FR	Av. Pires do Rio, 3915 – 2º andar, sala 131 – Jd. Norma (CEP 08240-005)
JABAQUARA	FR	R. Afonso Celso, 1065 – sala 110 – 1º andar (CEP 04119-061)
JACAREI	FR	Praça Três Poderes s/n – 2º andar – Centro (CEP 12327-902)
JACAREI	UA	Rua Treze de maio, 29 (CEP 12327-220)
JAÚ	FR	Rua Rodolfo Magnani, s/n – 1º andar – Chácara Peccioli (CEP 17210-100)
JAÚ	UA	Rua Bento Manoel, 282 – Centro (CEP 17201-130)
JOÃO MENDES	FR	Pça. João Mendes Jr, s/n sala 1303/1305 – 13º andar – Centro (CEP 01018-900)

QUADRO DE ENDEREÇOS			
JOÃO MENDES (CÍVEL)	FR		Praça João Mendes Júnior s/n – sala 1615 (16º andar) – Centro (CEP 01018-900)
JUNDIAÍ	UA		R. Marechal Deodoro da Fonseca, 636/646, centro (CEP 13201-002)
JUNDIAÍ	FR		Pça Tibúrcio Estevão de Siqueira, s/n 3º andar – sala 302 – Centro (CEP 13201-828)
LAPA	FR		R. Clemente Alvares, 120 – térreo – (CEP 05074-050)
LAPA	UA		R. George Smith, 172 – Lapa (CEP 05074-010)
LIBERO BADARÓ (Unidade Administrativa Líbero)	UA		Rua Libero Badaró, 616 (01008-000)
LIMEIRA	UA		Av. Maria Buzzolin, 622 – Jd. Piratininga (CEP 13484-318)
LIMEIRA	FR		Rua Boa Morte, 661 – 1º andar/sala 6 (CEP 13480-181)
MARILIA CIVEL	UA		Av. Sampaio Vidal, 132 – Barbosa (CEP 17501-441)
MARILIA	FR		R. Lourival Freire, 110, Fragata (CEP 17519-050)
MARILIA CRIMINAL	UA		Rua Marrey Júnior, 142 – Fragata (CEP 17519-010)
MAUÁ	UA		Rua General Osório, 412 – (CEP 09310-050)
MAUÁ (CRIMINAL)	FR		Av. João Ramalho, 111 – 1º andar – V. Noemia (CEP 09371-901)
MILITAR	FR		Rua: Doutor Vila Nova, 285 – Vl. Buarque – São Paulo/Sp – CEP: 01222-020
MOGI DAS CRUZES	UA		R. Francisco Martins, 30 Jd. Armenia – (CEP 08780-520)
MOGI DAS CRUZES	FR		Av. Cândido Xavier de Almeida Souza, 159 – 1º and / sl. 118 – Vl. Partênio (CEP 08780-912)
NOSSA SENHORA DO Ó	FR		Rua Tomas Ramos Jordão, 101 – Parque Monteiro Soares (CEP 02736-000)
NOSSA SENHORA DO Ó (Mateus Leão)	UA		Rua: Mateus Leão, 46, Vila Albertina – São Paulo/SP – CEP: 02731-050
OSASCO	UA		R. dos Autonomistas, 3094 – Centro (CEP 06090-015)
OSASCO	FR		Av. das Flores, 703, Jd. Das Flores (CEP 06110-901)
OSASCO	FR		Rua da Estação, 175, 4º andar (Pavimento “C”). Centro – Osasco – SP – CEP:06093-080
OSASCO CRIMINAL	UA		Av. das Flores, 740 – Jd. Das Flores (CEP 06110-100)
OUVIDORIA-SEDE	UA		Rua Boa Vista, 254, 8º andar – sala 812 – Centro – São Paulo/SP – CEP 01014-907
PALÁCIO DA JUSTIÇA (SP)	FR		Praça Clóvis Bevilacqua, s/nº - sl 325 (CEP 01018-000)
DPU (Regional Central)	UA		Rua: Teixeira da Silva, 217 – Paraíso – São Paulo/SP – CEP: 04002-030
PENHA	UA		Praça Nossa Senhora da Penha, 54 (CEP 03632-010)
PINHEIROS	FR		R. Filinto de Almeida, 69 – Pinheiros (CEP 05439-030)
PIRACICABA	FR		R. Bernardino de Campos, 55 – 2º andar – sala 259 – Piracicaba (CEP 13419-100)
PIRACICABA	FR		Rua Bernardino de Campos, 55 – sala 154 – Piracicaba (CEP 13419-100)
PIRACICABA	UA		Rua Benjamim Constant, 823 – Centro (CEP 13400-050)

QUADRO DE ENDEREÇOS		
PRAIA GRANDE	UA	Rua Doze, nº 51 – Bairro Mirim (CEP 11717-210)
PRAIA GRANDE (CRIMINAL)	FR	Av. Dr. Roberto de Almeida Vinhas, 9101 – V. Mirim (CEP 11705-090)
PREDIO INFRA (GALPÃO)	UA	Rua Coronel Albino Bairão, 154 (CEP 03054-020)
PRESIDENTE PRUDENTE	UA	R. Comendador João Peretti, 26 – V. Santa Helena (CEP 19015-610)
PRESIDENTE PRUDENTE	FR	Av. Coronel José Soares Marcondes, 2201 – sala 33 (CEP 19013-050)
REGISTRO	FR	Rua Alexandre Agenor de Moraes, 93 – 1º andar (CEP 11900-000)
REGISTRO	UA	Rua Gersoni Napoli, 4 Centro (CEP 11900-000)
RIBEIRÃO PRETO	UA	R. Alice Alem Saadi, 1256 – Nova Ribeirania (CEP 14096-570)
RIO CLARO	UA	Av. Dezesete, 1810 (13503-420)
RIO CLARO (CRIMINAL)	FR	Av. Cinco, 535 – sala 202 – 2º andar – Centro (CEP 13500-380)
SANTANA	UA	R. Maria Candida, 1350 – Vila Guilherme (CEP 02071-002)
SANTANA (LIMÃO)	FR	Av. Eng. Caetano Alvares, 594 – 2º E 3º andar (CEP 02546-000)
SANTO AMARO	UA	R. Americo Brasiliense, 2139 – Chácara Sto. Antonio (CEP 04715-005)
SANTO AMARO	FR	Av. Adolfo Pinheiro, 1992 – 5º andar – Sto. Amaro (CEP 04733-400)
SANTO AMARO	FR	Av. Das Nações Unidas, 22939 – Vila Almeida – São Paulo/SP – CEP: 04795-100
SANTO ANDRÉ	UA	Rua Senador Flaquer, 922 – Centro (CEP 09010-160)
SANTO ANDRÉ	FR	Praça Quarto Centenário, 03 – sala 36 – Centro (CEP 09040-906)
SANTOS	FR	Av. São Francisco, 244 – sala 11 – Centro (CEP 11013-203)
SANTOS	UA	Av. São Francisco, 261 – Centro (CEP 11013-203)
SANTOS (PALACIO DA JUSTIÇA)	FR	Praça Patriarca José Bonifácio, s/n – Centro – Santos/SP (CEP 11013-910)
SÃO BERNARDO DO CAMPO	FR	R. 23 de Maio, 107 – sala 16 e 33 – V. Tereza (CEP 09606-000)
SÃO BERNARDO DO CAMPO (PQ.SAO DIOGO)	UA	Rua: Luiz Ferreira da Silva, 174 – Anchieta – São Bernardo/SP – CEP: 09732-610
SÃO CARLOS	UA	Rua Berlamino Indalécio de Souza, 549 – Vila Monteiro (Gleba) Cep 13560-292
SÃO CARLOS (CÍVEL)	FR	Rua Sorbone, 375 – 1º andar – Ceteville (Cep:13560-760) Tel: 3368-8181
SÃO CARLOS (CRIMINAL)	FR	Rua Conde do Pinhal, 2.061- 1º and / sl 29 – Centro (CEP 13560-648)
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	UA	R. Marechal Deodoro, 3131 – Centro (CEP 15010-070)
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO (CIVIL)	FR	Rua Abdo Muanis, 991 – sala 306 – 3º andar (CEP 15090-140)
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO (CRIMINAL)	FR	RUA MARECHAL DEODORO DA FONSECA, Nº 3036 – 4º andar – Centro (CEP 15010-902)

QUADRO DE ENDEREÇOS		
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	FR	Rua Tupi nº 365, sala 01 – Bairro Nova Redentora – São José do Rio Preto/SP – CEP: 15090-020
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	UA	R. Comendador Vicente de Paulo Penido, 532 – Pq. Residencial Aquarios (CEP 12246-856)
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	FR	Avenida Salmão, 678 – Pq. Residencial Aquarius (CEP 12246-260)
SÃO MIGUEL PAULISTA	UA	Rua Erva de Carpinteiro, 400 – Jd. Casa Pintada (CEP 08040-640)
SÃO MIGUEL PAULISTA	FR	Av. Afonso Lopes de Baião, 1454 – sala 7 -Vila Carolina (CEP 08040-000)
SÃO SEBASTIÃO	FR	Rua Emídio Orcelli, 333 – 2º andar/sala 52 Centro (CEP 11600-000)
SÃO VICENTE	UA	Rua Jacob Emerick, 944 – Centro (CEP 11310-070)
SÃO VICENTE	FR	R. Jacob Emerick, 1367 – sala 33 – Centro (CEP 11310-070)
SOROCABA	UA	Praça Carlos de Campos, 104 – 104/110 - Centro – Sorocaba – SP – CEP:18035-230
SOROCABA	FR	R. 28 de Outubro, 691 – Jd. Passo (CEP 18087-080)
TATUAPÉ	UA	Rua São Jorge, 201 (CEP 03087-000)
TATUAPÉ	FR	Rua Santa Maria, 257 – sala 16 -Parque São Jorge (CEP 03085-000)
TAUBATÉ	UA	Pça. Coronel Vitoriano, 113 – Centro (CEP 12020-020)
TAUBATÉ	FR	Pça. Monsenhor Silva Barros, s/n – Centro (CEP 12020-070)
TAUBATÉ CÍVIL	FR	Rua José Licurgo Indiani, s/nº sala 34 – (CEP 12070-070)
TUPÃ	UA	Rua: João Tavares do Couto, 15 – VI Das Industrias – Tupã (CEP 17604-231)
TUPÃ	FR	Rua Colômbia, 200 – Jd. América (CEP 17605-900)
VILA MIMOSA	UA	Rua Rui Abadio Rodrigues, 483/485 – Jd. Yeda (CEP 13060-650)
VILA MIMOSA	FR	Rua Dionísio Gazotti, 719 – sala 34 – Vila Mimosa (CEP 13050-050)
VILA PRUDENTE	UA	Av. Sapopemba, 3704 à 3712 – Vila Regente Feijó (CEP 03345-000)
VILA PRUDENTE	FR	Av. Sapopemba, 3740 – sala 19 – Vila Regente Feijó (CEP 03345-000)

2. USUÁRIOS ATIVOS POR LOCALIDADE

Cidade	Usuários ativos
Araçatuba	88
Araraquara	57
Avaré	39
Barretos	43
Bauru	93
Bragança Paulista	16
Campinas	182
Caraguatatuba	32
Carapicuíba	66
Diadema	72
Ferraz de Vasconcelos	42

Franca	70
Franco da Rocha	42
Guarujá	62
Guarulhos	128
Itapetininga	58
Itapevi	4
Itaquaquecetuba	55
Jacareí	54
Jaú	44
Jundiaí	62
Limeira	59
Marília	71
Mauá	62
Mogi das Cruzes	80
Osasco	100
Piracicaba	71
Praia Grande	67
Presidente Prudente	92
Registro	39
Ribeirão Preto	110
Rio Claro	40
Santo André	84
Santos	72
São Bernardo do Campo	83
São Carlos	56
São José do Rio Preto	90
São José dos Campos	87
São Paulo	2268
São Sebastião	27
São Vicente	60
Sorocaba	99
Taubaté	87
Tupã	32
Total Geral	5145

São Paulo	Usuários ativos por região na Cidade de São Paulo
Centro	668
Zona Leste	278
Zona Norte	267
Zona Oeste	532
Zona Sul	523
Total Geral	2268

3. O detalhamento do ambiente computacional da CONTRATANTE consta do inventário abaixo:

ITENS	QTD ESTIMADA	SITUAÇÃO	DESCRIÇÃO
Parque Equipamentos de	TOTAL	Ativo/Inativo	Observações
Notebooks	1656	Ativo	
Desktops	4688	Ativo	
Raspberry	112	Ativo	Dispositivo utilizado nas áreas de atendimento das Unidades da CONTRATANTE para gerenciamento de filas e senhas.

Impressoras	775	Ativo	Transição contratual do serviço de Outsourcing de impressão em andamento. Novo contrato com previsão de redução do parque para total estimado de 416 equipamentos (multifuncionais A4 e A3)
Firewalls	71	Ativo	
Switches	222	Ativo	
Access Point	90	Ativo	Em processo de expansão
Distribution Point	80	Ativo	

ENCARTE X – MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Pesquisa de Satisfação				
QUESTIONÁRIO BÁSICO				
Deverão ser avaliados pelo menos os seguintes itens:	Opções de Avaliação			
	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
a) Satisfação com o conhecimento técnico do operador;				
b) Satisfação com a postura e cordialidade do operador;				
c) Satisfação com o tempo de atendimento;				
d) Satisfação com a solução implementada.				

ENCARTE XI – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

1. Para elaboração da proposta de preços a LICITANTE deverá considerar todos os termos constantes deste Termo de Referência e seus encartes.
2. O preço global da proposta corresponde a serviços de valores fixos, variáveis e sob demanda.
3. Na proposta final de preços, a LICITANTE deverá obrigatoriamente encaminhar a matriz de rastreabilidade (planilha ponto a ponto) das soluções listadas abaixo (quadro dos produtos ofertados) para análise da compatibilidade dos produtos e serviços ofertados, indicando a comprovação de cada item de requisito detalhado (item da especificação do Termo de Referência confrontado com o item do catálogo do produto ou link Oficial e/ou documentos comprobatórios) nos ENCARTE IV – REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE CHAMADOS e ITEM DE DETALHAMENTO DE SERVIÇOS, CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – ORQUESTRAÇÃO INTELIGENTE E VISIBILIDADE OPERACIONAL DA INFRAESTRUTURA DE TIC .

Item	Descrição Resumida	Qtde.	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total 30 Meses (R\$)
0	Serviço de Implantação	1	Unidade		
1	Serviço de Atendimento de Suporte Remoto – Central de Serviços	30	Serviço Mensal		
2	Serviço de Atendimento Suporte Presencial(on site)	30	Serviço Mensal		

3	Orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC	30	Serviço Mensal		
4	Apoio estratégico à Governança	30	Serviço Mensal		
5	Apoio para produção de conteúdos digitais sob demanda	Hora	336 h/mês		
6	Atendimento e Suporte Para Atividades Externas sob demanda	Hora	1.200h		
7	Apoio à projetos especiais sob demanda	Hora	1.200h		
Preço Total Global Estimado para 30 meses de contratação (R\$)					

4. Quadro dos produtos ofertados

DESCRIÇÃO	SOLUÇÃO OFERTADA	SITE OFICIAL
Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD)		
Solução de Atendente Virtual – Chatbot		
Plataforma de Orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC		

ANEXO II
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

(a ser apresentada em papel timbrado apenas pela vencedora do certame)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 075/2023

PROCESSO Nº 2023/0005569

Item	Descrição Resumida	Qtde.	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total 30 Meses (R\$)
0	Serviço de Implantação	1	Unidade		
1	Serviço de Atendimento de Suporte Remoto – Central de Serviços	30	Serviço Mensal		
2	Serviço de Atendimento Suporte Presencial(on site)	30	Serviço Mensal		
3	Orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC	30	Serviço Mensal		
4	Apoio estratégico à Governança	30	Serviço Mensal		

5	Apoio para produção de conteúdos digitais sob demanda	Hora	336 h/mês		
6	Atendimento e Suporte Para Atividades Externas sob demanda	Hora	1.200h		
7	Apoio à projetos especiais sob demanda	Hora	1.200h		
Preço Total Global Estimado para 30 meses de contratação (R\$)					

Quadro dos produtos ofertados

DESCRIÇÃO	SOLUÇÃO OFERTADA	SITE OFICIAL
Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD)		
Solução de Atendente Virtual – Chatbot		
Plataforma de Orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC		

OBSERVAÇÕES PERTINENTES

- 1) Para elaboração da proposta de preços a LICITANTE deverá considerar todos os termos constantes deste Termo de Referência e seus encartes.
 - 2) O preço global da proposta corresponde a serviços de valores fixos, variáveis e sob demanda.
 - 3) Na proposta final de preços, a LICITANTE deverá obrigatoriamente encaminhar a matriz de rastreabilidade (planilha ponto a ponto) das soluções listadas abaixo (quadro dos produtos ofertados) para análise da compatibilidade dos produtos e serviços ofertados, indicando a comprovação de cada item de requisito detalhado (item da especificação do Termo de Referência confrontado com o item do catálogo do produto ou link Oficial e/ou documentos comprobatórios) nos ENCARTE IV – REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE CHAMADOS e ITEM DE DETALHAMENTO DE SERVIÇOS, CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – ORQUESTRAÇÃO INTELIGENTE E VISIBILIDADE OPERACIONAL DA INFRAESTRUTURA DE TIC .
 - 4) Os preços são finais e neles estão inclusos todos os custos, tributos, encargos sociais e demais despesas relativas aos serviços, objeto desta licitação, de forma a se constituírem na única contraprestação a ser paga pela Defensoria Pública;
 - 5) A presente proposta é válida pelo período de 90 (noventa) dias a contar da data máxima para sua apresentação;
 - 6) Segue anexa a indicação do número da Conta Corrente e Agência da Instituição financeira Banco do Brasil S.A em que somos correntistas.
- ou
- 6) Declaramos que se vencedores do certame licitatório, providenciaremos a abertura da Conta Corrente nessa Instituição no prazo de até 03 (três) dias úteis da data da publicação do resultado da licitação no Diário Oficial do Estado;
 - 7) Dados do responsável pela assinatura do Contrato:

Nome	
Nacionalidade	
Profissão	
Cargo	
E-mail	

Pela presente, apresentamos e submetemos à apreciação de Vossas Senhorias, nossa Proposta relativa à licitação em epígrafe assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que venham ser verificados na sua preparação.

São Paulo, [●] de [●] de 2023.

ASSINATURA E CARIMBO DO REPRESENTANTE LEGAL

ANEXO III

ATO NORMATIVO DPG Nº 237, DE 28 DE MARÇO DE 2023

Considerando a autonomia administrativa da Defensoria Pública, instituída pelo art. 134, §2º, da Constituição Federal;

Considerando o disposto no art. 19, inciso XXI, da Lei Complementar Estadual nº 988/2006;

Considerando a necessidade de observância do devido processo legal, nos termos do art. 5º, inciso LV, da Constituição Federal e das Leis Federais nº 14.133/2021, nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002;

Considerando a competência concorrente da Coordenadoria Geral de Administração, da Assessoria de Convênios e da Escola da Defensoria Pública do Estado para a prática de atos e instauração de procedimentos de apuração de infração de contratos e outros ajustes no rol das atribuições de cada órgão;

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO, no uso de suas atribuições, com fundamento no art. 19, incisos I e II, da Lei Complementar Estadual nº 988/2006, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O processo administrativo sancionatório, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, obedecerá ao disposto no presente Ato.

Parágrafo único. Aplicam-se, subsidiariamente, às regras estabelecidas neste ato, as previsões das Leis nº 8.666/1993, nº 10.520/2002 ou nº 14.133/2021, conforme o caso, bem como da Lei nº 13.019/2014, além de outros diplomas legais aplicáveis às contratações, aos convênios e outras modalidades de parceria firmados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Art. 2º Consideram-se autoridades competentes para editar portaria de instauração de procedimento sancionatório e nomear a Comissão Processante Administrativa ou o/a Servidor/a que conduzirá as diligências:

I - Coordenador/a Geral de Administração;

II - Diretor/a da Escola da Defensoria Pública;

III - Defensor/a Público/a Assessor/a de Convênios.

CAPÍTULO II

DOS INSTRUMENTOS REGIDOS PELAS LEIS FEDERAIS Nº 14.133/2021, Nº 8.666/1993 e Nº 10.520/2002

Seção I

Da Fase de Conhecimento

Art. 3º Verificados indícios de ocorrência de infração às normas referidas no art. 1º deste Ato, o/a Defensor/a Público/a ou o/a Servidor/a responsável pela condução do processo administrativo licitatório ou pelo acompanhamento e fiscalização da execução do ajuste representará ao órgão competente para a apuração dos fatos, mediante encaminhamento de memorando pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo.

Parágrafo único. Qualquer pessoa poderá apresentar à Defensoria Pública do Estado informações e notícias de fatos que possam caracterizar as infrações administrativas passíveis de apuração em procedimento sancionatório.

Art. 4º O órgão competente, designado como interessado para fins de autuação, poderá constituir Comissão Processante Administrativa – CPA ou nomear Servidor/a para realizar diligências voltadas à apuração preliminar dos fatos e das circunstâncias envolvidas na conduta.

Art. 5º Oferecida a representação e realizadas, se o caso, as diligências preliminares, a autoridade competente apresentará portaria de instauração de apuração de infração, que conterà, com o maior detalhamento possível:

I - identificação dos envolvidos;

II - narração dos fatos que constituem a conduta irregular a ser apurada;

III - remissão às normas legais, contratuais e convencionais violadas;

IV - prazo e forma para apresentação da defesa.

§1º A portaria de instauração será instruída com os documentos hábeis a demonstrar as irregularidades apontadas, sem prejuízo dos demais meios de prova que poderão ser utilizados em fase própria de instrução.

§2º A Administração poderá utilizar fotografias ou qualquer outro meio mecânico ou eletrônico, bem como laudos técnicos, a fim de

comprovar a irregularidade.

Art. 6º A autoridade competente determinará a citação do interessado para apresentação de defesa.

Art. 7º Instaurado o processo sancionatório, os autos ficarão a cargo da Comissão Processante Administrativa – CPA ou Servidor/a nomeado/a, a quem incumbirá a realização dos atos de expediente para o seu devido processamento.

Art. 8º O interessado será citado por mensagem eletrônica enviada pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo, ao endereço eletrônico previamente cadastrado e por edital publicado no Diário Oficial do Estado.

§1º O prazo para apresentação da defesa escrita e especificação de provas que pretenda produzir será de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma do artigo 30 ou da publicação no Diário Oficial do Estado, o que ocorrer por último.

§2º O interessado poderá constituir advogado, mediante procuração.

§3º Durante a instrução, será concedida vista dos autos ao interessado ou ao seu advogado mediante simples solicitação, ressalvados os documentos protegidos por sigilo.

Art. 9º Transcorrido o prazo de defesa, a Comissão Processante Administrativa – CPA ou o/a Servidor/a nomeado/a instruirá o procedimento e remeterá os autos à autoridade competente para:

I - deferir ou indeferir, motivadamente, as provas postuladas ou produzidas pelo interessado;

II - determinar a realização das diligências que reputar pertinentes ao esclarecimento dos fatos;

III - designar audiência de instrução; ou

IV - declarar encerrada a instrução em caso de revelia, indeferimento de produção de provas ou se a representação estiver suficientemente instruída.

§1º - As provas somente poderão ser indeferidas quando ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias.

§2º - Na hipótese prevista no inciso IV, a instrução seguirá a previsão dos artigos 15 e seguintes.

Art. 10 Deferida a produção de provas, autorizada a realização de diligências, designada audiência de instrução ou sempre que se fizer necessário, o órgão competente para instrução poderá requisitar informações de outros órgãos diretamente, independentemente de vinculação hierárquica, mediante ofício, memorando ou envio dos autos do procedimento sancionatório, assinalando prazo para devolução.

Art. 11 Em caso de dilação probatória, o interessado será intimado para:

I - acompanhar a produção das provas orais, com antecedência mínima de 2 (dois) dias;

II - formular quesitos e indicar assistente técnico, quando necessária prova pericial, no prazo de 7 (sete) dias.

Art. 12 Declarada encerrada a instrução pela autoridade competente, a licitante ou a contratada poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30.

Art. 13 Concluída a instrução, os autos serão relatados pela Comissão Processante Administrativa – CPA ou pelo o/a Servidor/a nomeado/a e encaminhados, pela autoridade competente, à Assessoria Jurídica da Defensoria Pública-Geral para análise e parecer jurídico.

Art. 14 Com a análise jurídica, os autos serão submetidos à autoridade competente prevista no art. 2º, que deverá proferir decisão devidamente motivada, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis.

Seção II

Da Fase Recursal

Art. 15 Da decisão proferida pela autoridade competente caberá recurso ao/a Defensor/a Público/a-Geral, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30.

§1º O recurso será enviado à autoridade que proferiu a decisão recorrida, que o receberá no efeito suspensivo, exceto quando se tratar de aplicação de medidas cautelares.

§2º A autoridade que proferiu a decisão poderá reconsiderá-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da interposição do recurso.

§3º Caso não se retrate, a autoridade remeterá os autos à Assessoria Jurídica, para análise e parecer jurídico.

§4º Emitido o parecer jurídico, o/a Defensor/a Público/a-Geral proferirá decisão no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

Seção III

Da Medidas Cautelares de Urgência

Art. 16 A autoridade competente poderá adotar medidas cautelares de urgência no curso do processo sancionatório ou de forma antecedente, bem como no âmbito do processo de acompanhamento da licitação, do contrato ou da parceria firmada pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

§1º As medidas cautelares de urgência deverão ser fundamentadas na preservação do interesse público e somente serão aplicadas quando estritamente indispensáveis à eficácia do ato final, em especial, para preservação da segurança na prestação do serviço público aos usuários da Defensoria Pública.

§2º Os processos sancionatórios em que forem aplicadas medidas cautelares terão prioridade sobre todos os outros.

§3º As medidas cautelares de que trata o *caput* são aquelas previstas no art. 80 da Lei Federal nº 8.666/1993 ou art. 139 da Lei Federal nº 14.133/2021, a depender do diploma de regência da contratação, sem prejuízo da rescisão unilateral.

§4º Ao interessado será garantido o contraditório, ainda que diferido, concedendo-se prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação realizada pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo.

§5º Havendo manifestação do interessado, antes de ser proferida a decisão pela autoridade competente, será ouvida a Assessoria Jurídica.

§6º Da decisão de que trata o parágrafo anterior, caberá recurso ao Defensor Público-Geral, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30.

§7º O recurso será recebido com efeito suspensivo e observará, quanto à sequência procedimental, o previsto pelo artigo 15 deste Ato.

Seção IV

Das Sanções Administrativas

Art. 17 As penalidades a serem aplicadas em caso de procedência serão aquelas previstas nas Leis Federais nº 14.133/2021, nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, de acordo com a legislação de regência da contratação.

Art. 18 Quando cabível a sanção de multa, esta não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta.

Art. 19 As sanções de advertência e multa previstas neste Ato serão aplicadas na seguinte conformidade:

I - os casos de descumprimento contratual de natureza leve e de menor potencial ofensivo, nos quais a contratada (ainda que tenha adotado medidas corretivas) mereça ser repreendida e/ou alertada de que a reincidência implicará penalidade de maior gravame ensejarão advertência;

II - o atraso injustificado na execução do contrato de prestação de serviços, na execução de obra ou na entrega de materiais sujeitará a contratada à multa de mora calculada sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado:

a) de 0,5% (meio por cento) ao dia, para atraso de até 15 (quinze) dias corridos;

b) superados os 15 (quinze) dias corridos, a partir do 16º a multa será de 1% (um por cento) ao dia, limitado a 30 (trinta) dias corridos e aplicada em acréscimo à da alínea “a”;

c) após 30 (trinta) dias corridos, fica caracterizada a inexecução parcial ou total, conforme o caso, aplicando-se o disposto no inciso III abaixo, cumulativamente a este.

III - a inexecução total ou parcial das obrigações contratuais, relacionadas quer à entrega do objeto, quer à de documentos exigidos no edital, submeterá a contratada:

a) aplicação de multa correspondente a até 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida; ou

b) pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim;

c) não sendo possível apurar o valor da obrigação não cumprida, ou, sendo irrisório o valor apurado, de forma a não atingir o caráter sancionador, a aplicação da multa obedecerá a regra estabelecida pelo art. 18, atendidos os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

IV - a recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às seguintes penalidades:

a) multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor do contrato; ou,

b) pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim;

§1º A pena de multa poderá ser cumulada com as demais penas previstas neste ato.

§2º Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

§3º As multas serão corrigidas monetariamente de acordo com a variação da UFESP, até a data de seu efetivo pagamento.

§4º Sendo inviável a compensação da multa com eventuais créditos retidos, o sancionado será intimado a efetuar o pagamento, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

§5º Em caso de inadimplemento da multa, total ou parcial, serão adotadas as medidas cabíveis para a cobrança judicial e para a inscrição do sancionado nos cadastros de inadimplentes com o Poder Público.

Art. 20 A pena de impedimento de licitar e contratar terá prazo máximo de 03 anos e valerá no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de São Paulo, sendo cabível nos casos em que o sancionado:

I - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Instituição, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - der causa à inexecução total do contrato;

III - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

IV - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

VI - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

Parágrafo único. As hipóteses deste artigo poderão ser ampliadas por previsão legal.

Art. 21 A pena de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar 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 e será cabível nos seguintes casos:

I – apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato

II - fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;

III - comportamento de modo inidôneo ou prática de fraude de qualquer natureza;

IV - prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

Parágrafo único. As hipóteses deste artigo poderão ser ampliadas por previsão legal.

Art. 22 A pena de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar só poderá ser aplicada pelo/a Defensor/a Público/a-Geral e dela caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30.

§1º O/a Defensor/a Público/a-Geral poderá encaminhar os autos à Assessoria Jurídica, para análise parecer.

§2º Devolvidos os autos, o pedido de reconsideração deverá ser decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

Art. 23 A pena de suspensão para licitar e contratar só poderá ser aplicada quando a contratação estiver sendo regida por legislação que autorize sua utilização.

Art. 24 A aplicação das sanções previstas neste ato não exclui a obrigação de reparação integral do dano causado à Defensoria Pública.

Seção V

Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

Art. 25 A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática de atos ilícitos previstos neste Ato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado.

§1º O incidente de desconsideração da personalidade jurídica será instaurado, em processo apartado, a pedido da autoridade competente, conforme art. 2º deste Ato.

§2º A instauração do incidente suspenderá o curso do processo sancionatório.

§3º Os administradores e sócios com poderes de administração serão citados, por mensagem eletrônica ou por carta com aviso de recebimento, para manifestar-se e requerer as provas cabíveis no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30.

§4º Decorrido o prazo para manifestações dos administradores ou sócios, os autos serão encaminhados à autoridade competente para:

I - deferir ou indeferir, motivadamente, as provas postuladas ou produzidas pelo interessado;

II - determinar a realização das diligências que reputar pertinentes ao esclarecimento dos fatos;

III - declarar encerrada a instrução em caso de revelia, de indeferimento de produção de provas ou se o incidente estiver suficientemente instruído.

§5º Encerrada a instrução, os autos serão relatados e encaminhados para a Assessoria Jurídica da Defensoria Pública-Geral para análise e parecer jurídico.

§6º Com a análise jurídica, os autos serão submetidos à autoridade competente da Coordenadoria Geral de Administração, da EDEPE ou da Assessoria de Convênios, que deverá proferir decisão devidamente motivada e o processo sancionatório seguirá imediatamente seu curso.

§7º Contra essa decisão caberá recurso somente após a decisão final da aplicação de sanção, se o caso, nos termos do artigo 15 deste Ato.

Seção VI

Da Reabilitação

Art. 26 É admitida a reabilitação da licitante ou contratada perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

I - reparação integral do dano causado à Defensoria Pública;

II - pagamento da multa;

III - transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

IV - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

V - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

§1º Havendo a reabilitação do licitante ou contratado, deverão ser retirados os lançamentos do portal da transparência, do e-sanções, do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e do Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP.

§2º Caso a multa aplicada seja imediatamente compensada com valores retidos pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, não serão necessários os lançamentos previstos no parágrafo anterior.

Seção VII

Da Prescrição

Art. 27 A prescrição ocorrerá em 5 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Defensoria Pública, e será:

I - interrompida pela instauração do procedimento sancionatório a que se refere este Ato;

II - suspensão pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

III - suspensão por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

Seção VIII

Da Inscrição na Dívida Ativa

Art. 28 Na ocorrência da hipótese prevista no artigo 19, §5º, os autos serão encaminhados à Assessoria Jurídica para inscrição do débito na dívida ativa estadual.

§1º A inscrição na dívida ativa estadual será realizada por Servidores/as formalmente designados/as pela Coordenação da Assessoria Jurídica.

§2º Caberá ao/a Servidor/a designado/a comunicar à Procuradoria Geral do Estado de São Paulo o número da Certidão da Dívida Ativa gerada, para ciência e providências.

§3º Após a inscrição do débito na dívida ativa estadual, os autos serão instruídos com a respectiva Certidão da Dívida Ativa e devolvidos ao órgão responsável pela apuração da infração contratual.

CAPÍTULO III

DOS INSTRUMENTOS DE PARCERIA REGIDOS PELAS LEIS FEDERAIS Nº 13.019/2014, Nº 14.133/2021, Nº 8.666/1993 E DEMAIS INSTRUMENTOS CONGÊNERES

Art. 29 Aos termos de colaboração, termos de fomento, acordos de cooperação, convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos congêneres serão observados, no que couber, o disposto no Capítulo II deste Ato.

§1º Caso o procedimento sancionatório verse sobre termo de colaboração, termo de fomento ou acordo de cooperação, regidos pela Lei nº 13.019/2014, caberá à Comissão de Monitoramento e Avaliação proferir decisão em caso de arquivamento ou aplicação da penalidade de advertência.

§2º A Comissão de Monitoramento e Avaliação elaborará parecer e encaminhará para decisão do/a Primeiro Subdefensor/a Público/a-Geral quando o procedimento sancionatório versar sobre as penalidades descritas nos incisos II e III do art. 73 da Lei Federal nº 13.019/2014.

§3º Não caberá recurso na hipótese prevista no parágrafo anterior, apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

§4º Poderão ser aplicadas as medidas cautelares de urgência previstas no art. 62 da Lei Federal nº 13.019/2014, nos casos de termos de colaboração, termos de fomento ou acordos de cooperação, sem prejuízo da rescisão unilateral.

§5º As penalidades a serem aplicadas em caso de procedência do procedimento sancionatório são aquelas previstas nos instrumentos de convênio e demais parcerias, de acordo com a respectiva legislação de regência.

§6º As sanções aplicáveis em casos de termo de colaboração, termo de fomento ou acordo de cooperação são aquelas listadas no art. 73 da Lei Federal nº 13.019/2014, cabendo:

I – advertência, na hipótese de descumprimento de obrigação por organização da sociedade civil sem anterior condenação;

II - suspensão temporária da participação em chamamento público e impedimento de celebrar parceria ou contrato com órgãos e entidades da esfera de governo da administração pública sancionadora, por prazo não superior a dois anos, nas hipóteses de reincidência em infração de maior potencial ofensivo e naquelas listadas no art. 20;

III - declaração de inidoneidade para participar de chamamento público ou celebrar parceria ou contrato com órgãos e entidades de todas as esferas de governo, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a organização da sociedade civil ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso II, na hipótese de infração realizada

com dolo e que cause grave dano à Administração Pública;

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30 Todos os prazos para apresentação de defesa, recursos ou pedidos de reconsideração mencionados nesse Ato serão contados a partir do dia útil subsequente ao envio de intimação por mensagem eletrônica enviada pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo, ao endereço eletrônico previamente cadastrado.

Art. 31 Salvo disposições em contrário, as intimações dos despachos, decisões interlocutórias e finais serão feitas por mensagem eletrônica enviada pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo, ao endereço eletrônico previamente cadastrado.

§1º São válidas as intimações dirigidas ao endereço eletrônico previamente cadastrado do interessado, declinado no instrumento contratual ou convencional, cumprindo-lhe atualizar o respectivo endereço eletrônico sempre que houver modificação temporária ou definitiva.

§2º Sem prejuízo da regra prevista pelo *caput*, o dispositivo da decisão que encerrar a fase de conhecimento será publicado no Diário Oficial do Estado após o transcurso do prazo recursal.

Art. 32 As petições serão encaminhadas pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo, mediante cadastro do interessado como usuário externo, sendo consideradas, para efeito de prazo, a data de *upload* no sistema.

Art. 33 O procedimento sancionatório será sigiloso até decisão final, salvo em relação ao interessado, seu procurador ou terceiro que demonstre legítimo interesse.

Parágrafo único. Incidirá em infração disciplinar grave o/a Servidor/a que, por qualquer forma, divulgar irregularmente informações relativas à acusação, ao acusado ou ao procedimento.

Art. 34 O/A Coordenador/a Geral de Administração, o/a Diretor/a da EDEPE e o/a Defensor/a Público/a Assessor/a de Convênios poderão estabelecer, mediante portaria, normas complementares às estabelecidas no presente ato, regulamentando os procedimentos no âmbito das respectivas Unidades.

Art. 35 O presente Ato aplica-se aos processos administrativos sancionatórios para os quais não tenha havido decisão administrativa irrecorrível, no que couber.

Art. 36 Quando este Ato não dispuser sobre prazo específico para a prática do ato, deverão ser respeitados aqueles previstos em legislações subsidiárias.

Art. 37 As normas estabelecidas neste Ato deverão constar em todos os instrumentos convocatórios, contratos administrativos efetivamente celebrados, termos de convênio e parcerias efetivamente assinados.

Art. 38 As disposições deste Ato aplicam-se aos contratos ou instrumentos substitutivos que, nos termos da legislação vigente, forem realizados com dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Art. 39 O presente Ato entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se o Ato Normativo DPG nº 90, de 05 de agosto de 2014 e as demais disposições em contrário.

ANEXO IV

DECLARAÇÃO CONJUNTA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 075/2023

PROCESSO Nº 2023/0005569

[INSERIR NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA], devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CNPJ]**, por intermédio de seu representante legal, o(a) senhor(a) **[INSERIR NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL]**, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº **[INSERIR NUMERO DO RG DO REPRESENTANTE LEGAL]** e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CPF DO REPRESENTANTE LEGAL]**, **DECLARA** sob as penas da lei:

A) que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, para fins do disposto no inciso V, do art. 27, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, combinado com o inciso V, do art. 27, da Lei Estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, que se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal. **Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz (.....).**

Observação: somente em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima;

B) que cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho, nos termos do art. 117, parágrafo único, da Constituição do Estado de São Paulo;

C) que atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019, de 03 de janeiro de 1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467 de 13 de julho de 2017;

D) a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração Pública;

E) ter ciência de que a existência de registro no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo ("CADIN ESTADUAL"), exceto se suspenso, constitui impedimento à realização dos atos a que se referem os incisos I a IV, do artigo 6º, da Lei Estadual nº 12.799, de 11 de janeiro de 2008, sem prejuízo das demais cominações legais.

[CIDADE], [DIA] de [MÊS] de [ANO]

Responsável (nome/cargo/assinatura)

Nome da Empresa

(Nº do CNPJ da Empresa)

Obs.: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da empresa

ANEXO V

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 075/2023

PROCESSO Nº 2023/0005569

[INSERIR NOME COMPLETO DA EMPRESA], devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº [INSERIR NÚMERO DO CNPJ], por intermédio de seu representante legal, o(a) senhor(a) [INSERIR NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL], portador(a) da Cédula de Identidade RG nº [INSERIR NUMERO DO RG DO REPRESENTANTE LEGAL] e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº [INSERIR NÚMERO DO CPF DO REPRESENTANTE LEGAL], **DECLARA**, sob as penas da lei, especialmente o artigo 299, do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outra licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outra licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) a licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outra licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outra licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e
- f) o representante legal da licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

DECLARA, ainda, que a condução dos negócios é realizada de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022 e do Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023, tais como:

- I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;
- III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV – no tocante a licitações e contratos:
 - a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
 - b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
 - c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
 - d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
 - e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
 - f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
 - g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

[CIDADE], [DIA] de [MÊS] de [ANO]

Responsável (nome/cargo/assinatura)

Nome da Empresa

(Nº do CNPJ da Empresa)

Obs.: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da empresa

ANEXO VI

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 075/2023

PROCESSO Nº 2023/0005569

[INSERIR NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA], devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CNPJ]**, por intermédio de seu representante legal, o(a) senhor(a) **[INSERIR NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL]**, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº **[INSERIR NUMERO DO RG DO REPRESENTANTE LEGAL]** e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CPF DO REPRESENTANTE LEGAL]**, **DECLARA**, o seu enquadramento na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão

nas vedações previstas no mesmo diploma legal, estando apta, portanto, a participar do Pregão Eletrônico nº 075/2023, realizado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

[CIDADE], [DIA] de [MÊS] de [ANO]

Responsável (nome/cargo/assinatura)

Nome da Empresa

(Nº do CNPJ da Empresa)

Obs.: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da empresa

ANEXO VII

MINUTA DO CONTRATO

INSTRUMENTO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO E A [REDACTED] PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E ATENDIMENTO SERVICE DESK (CENTRAL DE SERVIÇOS)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 075/2023

PROCESSO Nº 2023/0005569

CONTRATO Nº [REDACTED] /20XX

PREÂMBULO

De um lado,

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.036.157/0001-89, com sede na Rua Boa Vista, nº 200, CEP 01014-000, Centro da Capital Paulista, neste ato representada pelo Defensor Público-Geral, **Dr. Florisvaldo Antonio Fiorentino Júnior**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 19, da Lei Complementar Estadual nº 988, de 09 de janeiro de 2006, e no artigo 14, §1º do Ato Normativo DPG nº 100, de 23 de outubro de 2014, doravante designada **CONTRATANTE**;

E, de outro,

[INSERIR NOME COMPLETO DA CONTRATADA], inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CNPJ]**, situada na **[INSERIR ENDEREÇO COMPLETO]**, por intermédio de seu representante legal, o(a) senhor(a) **[INSERIR NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL]**, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº **[INSERIR NUMERO DO RG DO REPRESENTANTE LEGAL]** e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CPF DO REPRESENTANTE LEGAL]**, doravante designada **CONTRATADA**

Pelo presente instrumento, celebrado com fundamento no Pregão Eletrônico nº **075/2023**, realizado no bojo do Processo nº 2023/0005569, e devidamente adjudicado e homologado pela autoridade competente.

A presente contratação sujeitar-se-á à Lei Federal nº 8.666/1993 e demais normas aplicáveis, bem como às seguintes cláusulas e condições que reciprocamente outorgam e aceitam:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços de suporte e atendimento Service Desk (Central de Serviços), bem como fornecimento de ferramentas de gestão dos serviços, orquestração e visibilidade de infraestrutura e recursos especializados de apoio na melhoria contínua dos processos, curadoria e qualidade dos procedimentos e canais de atendimento, observando os conceitos de governança da informação e as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY), conforme detalhamento e especificações técnicas constantes do Termo de Referência (**Anexo I do Edital**) e da proposta da CONTRATADA.

§1º - O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

§2º - O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço global.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E DAS PRORROGAÇÕES

O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, contados a partir da data indicada na Ordem de Serviços.

§1º - O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, a critério da Contratante, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

§2º - A Contratada poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pela Contratante em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

§3º - Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.

§4º - A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da Contratante não gerará à Contratada direito a qualquer espécie de indenização.

§5º - Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para a Contratante e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido.

§6º - Não obstante o prazo estipulado no *caput*, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas.

§7º - Ocorrendo a resolução do contrato, com base na condição estipulada no §6º desta Cláusula, a Contratada não terá direito a qualquer espécie de indenização.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência (**Anexo I do Edital**), correndo por conta da Contratada as despesas necessárias à sua execução, em especial as relativas a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

CLÁUSULA QUARTA– DO RECEBIMENTO E DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS

O objeto da presente contratação será dividido entre os serviços de implantação (prestação única), serviços de atendimento de suporte remoto - Central de Serviços (prestação mensal), serviços de atendimento e suporte presencial (prestação mensal), serviços de orquestração inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC (prestação mensal), serviços de apoio para a produção de conteúdos digitais (prestação mensal), serviços de atendimento e suporte para atividades externas (sob demanda) e serviços de apoio a projetos especiais (sob demanda):

§1º. Os serviços de **implantação** serão recebidos da seguinte forma:

I - Provisoriamente, em até 2 (dois) dias úteis, a partir da comunicação da Contratada à Comissão de Fiscalização sobre a implantação dos serviços, conforme plano de implantação, nos termos previstos na tabela 5 do item 10, da Termo de Referência (Anexo I), constatadas irregularidades no objeto contratual, a Contratante poderá:

a) havendo a ocorrência de falhas, problemas e qualquer incompatibilidade do serviço solicitado, a Contratada deverá proceder aos devidos reparos e ajustes que se fizerem necessários para o pleno atendimento do escopo solicitado, com a indicação da Administração, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.

II - Definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis após o início da operação e do recebimento provisório, ou da conclusão das correções efetuadas com base no disposto no inciso I, uma vez verificada a execução satisfatória dos serviços, mediante Atestado de Execução de Serviços ou recibo, firmado pela Comissão de Fiscalização da Contratante.

III - Não havendo solucionadas as pendências apontadas pela Contratante, no prazo estipulado, serão aplicadas as penalidades constantes no Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023.

§2º. Os demais serviços (prestação mensal) serão medidos da seguinte forma:

I - Até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a Contratada entregará os Relatórios de Serviços executados, com o detalhamento dos serviços efetivamente prestados no mês, dos Acordos de Níveis de Serviços e as respectivas totalizações, valores apurados e glosas aplicadas no período.

II - A Equipe de Fiscalização da Contratante, em até 10 (dez) dias úteis, analisará os Relatórios e solicitará à Contratada, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

III - Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a Equipe de Fiscalização comunicará à Contratada os valores aprovados e autorizará a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.

IV - Na hipótese de não aprovação dos valores apresentados, havendo concordância com as correções informadas pela Equipe de Fiscalização da Contratante, a Contratada atualizará os Relatórios de Serviços Executados e emitirá a correspondente nota fiscal/fatura.

V - Na hipótese de não aprovação dos valores apresentados, havendo discordância com as correções informadas pela Equipe de Fiscalização da Contratante, a Contratada encaminhará as justificativas quanto à não concordância, para nova avaliação por parte da Contratante e adoção das medidas descritas nos incisos acima.

VI - As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas pela Contratada, diretamente para a Contratante, e apresentadas juntamente com a documentação de instrução do pagamento e, estando a documentação fiscal em boa ordem, a Equipe de Fiscalização emitirá o Atestado de Execução dos Serviços e encaminhará o processo a pagamento.

§3º. A aceitação dos serviços não exonerará a contratada, nem seus técnicos, de indenização no caso de responsabilidade civil ou técnica por futuros eventos, decorrentes ou relacionados com a execução dos serviços, nos termos do Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA QUINTA - DOS PREÇOS E DO REAJUSTE

A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço mensal estimado de R\$ _____ (_____), perfazendo o total de R\$ _____ (_____), [mediante os seguintes valores unitários:]

§1º - Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

§2º - Caso a Contratada seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

§3º - Os preços unitários serão reajustados, na periodicidade anual, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica

$$R = P0[(IPC/IPC0) - 1]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

P0 = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPC/IPC0 = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.

§4º - A periodicidade anual, de que trata o §3º, será contada a partir da apresentação da proposta atualizada, que é o mês de referência dos preços.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar o crédito orçamentário 1.760.20002, de classificação funcional programática 03.126.4200.5799.0000 e categoria econômica 33.90.40-12.

Parágrafo único - No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PAGAMENTOS

Os pagamentos dos serviços serão feitos de acordo com sua especificidade, da seguinte forma:

§1º - Os pagamentos do serviço de implantação serão realizados em única parcela, após os trâmites estabelecidos em cláusula específica do Termo de Referência.

§2º - Os pagamentos do serviço de Apoio para produção de conteúdos digitais ocorrerão sob demanda, conforme ENCARTE VIII – SERVIÇOS SOB DEMANDA E MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO.

§3º - Os pagamentos do serviço de Apoio à projetos especiais ocorrerão sob demanda, conforme ENCARTE VIII – SERVIÇOS SOB DEMANDA E MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO.

§4º - Os pagamentos dos serviços de Atendimento e Suporte Remoto – Central de Serviços, Serviço de atendimento e Suporte Presencial (onsite), Orquestração Inteligente e visibilidade operacional da infraestrutura de TIC e Apoio estratégico à Governança ocorrerão mensalmente.

§5º - Os pagamentos dos serviços mensais, previstos no § 4º, estarão condicionados ao alcance de metas de desempenho. O valor total dos serviços será estabelecido quando da contratação, porém o valor mensal a ser faturado será calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço.

§6º - O valor apresentado na planilha de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, corresponde ao valor máximo a ser faturado mensalmente (VMFM) na hipótese de a contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a contratada superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

§7º - Para fins de faturamento, o valor mensal da prestação do serviço (VMS) previsto na planilha de composição de custos e formação de preços será ponderado em função do desempenho mensal alcançado no serviço. Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato. Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para ser abatido do valor máximo a ser faturado mensalmente (VMFM) previsto em contrato.

§8º - O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) será calculado com base nos resultados alcançados nos indicadores de nível de serviço previstos nessas especificações técnicas (itens 1 a 9 da tabela de indicadores de níveis de serviços abaixo). No cálculo do FADS está prevista uma ponderação para cada indicador de nível de serviço, denominada de Grau de Impacto no Desempenho (GID), com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço.

§9º - O GID será utilizado nas situações em que a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. Nos casos em que a meta exigida for atingida não haverá abatimento e o GID será considerado zero.

§10º - O valor mensal do serviço será abatido do FADS calculado para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS = \sum_{i=1} (VMFM \times \frac{GID}{100} \times \frac{(Meta(i) - ResultadoIndicador(i))}{Meta(i)})$$

§11º - Os valores dos parâmetros utilizados na fórmula do §10º estão mostrados na Tabela.

Id	Indicadores de Níveis de Serviços	Fórmula de cálculo	Unidade de Medida	Meta exigida
1	Incidentes resolvidos no 1º nível, do quantitativo total elegível para esse nível.	Total de solicitações passíveis de solução no 1º nível.	%	>= 70
2	Índice de solução de incidentes de prioridade baixa nos diversos níveis de atendimento da CONTRATADA, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.	Total de solicitações resolvidas, em conformidade com os acordos de níveis de serviços, e classificadas com prioridade baixa.	%	>= 80
3	Índice de solução de incidentes de prioridade média nos diversos níveis de atendimento da CONTRATADA, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.	Total de solicitações resolvidas, em conformidade com os acordos de níveis de serviços, e classificadas com prioridade média.	%	>= 80

4	Índice de solução de incidentes de prioridade alta nos diversos níveis de atendimento da CONTRATADA, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.	Total de solicitações resolvidas, em conformidade com os acordos de níveis de serviços, e classificadas com prioridade alta.	%	>= 90
5	Índice de satisfação com o atendimento.	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom.	%	>= 90
6	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses.	Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses	%	<= 17
7	Não apresentar o Relatório Gerencial de Serviços executados no prazo acordado.	Total de ocorrências no mês.	Ocorrência	<1
8	Promover qualquer atendimento sem o prévio registro no sistema	Total de ocorrências no mês	Ocorrência	<=3
9	Tempo médio de espera da equipe de suporte remoto para atendimento da fila de usuários. Este indicador contempla os diversos canais de atendimento da Central de Serviços, entre eles: telefone, web (autoatendimento) e chat online. Conforme o canal de atendimento, para efeito de cálculo do indicador TME, será considerado como início do atendimento o momento em que o usuário aguarda primeiro atendimento para URA (central telefônica) ou Chat BOT, ou seja, o tempo em fila de espera. Para solicitações abertas diretamente por meio de portal, o primeiro contato ou triagem do atendimento.	TME = (TCA - TCE) / TCA Meta tempo espera <=60 segundos Em que: TCE = Total de Chamados que Extrapolaram a meta de espera para atendimento TCA = Total de Chamadas Atendidas	%	>= 98

§12º - O valor mensal da prestação (VMS) será calculado pela fórmula:

$$VMS = VMFM - FADS$$

§13º - O faturamento será mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, determinando o valor total aprovado pela CONTRATANTE nos relatórios de medição dos serviços, item 14 do Termo de Referência, e já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviço ou Chamados Técnicos.

§14º - A notas de cobrança emitidas pela empresa CONTRATADA deverão ser atestadas pelo Fiscal do Contrato e encaminhada para a área financeira para efetuar o pagamento, acompanhada das Ordens de Serviços que originaram a cobrança, os relatórios de medição e da documentação comprobatória das glosas quando aplicável.

§15º - A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal referente aos serviços prestados após o ateste do Fiscal do Contrato.

§16º - Para fins de envio da nota fiscal/fatura, a CONTRATADA deverá encaminhar os respectivos documentos de faturamento para o e-mail contratoscti@defensoria.sp.def.br, ou através do processo correlato no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

§17º - Os pagamentos serão efetuados mediante crédito aberto em conta corrente da CONTRATADA junto ao Banco do Brasil, no prazo de 30 (trinta) dias contados da entrega da nota fiscal/fatura correlata, acompanhadas dos documentos comprobatórios.

§18º - As glosas serão aplicadas conforme indicadores e acordos de níveis de serviços estabelecidos na contratação.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

À Contratada, além das obrigações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I do Edital**, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

- I - zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;
- II – designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com a Contratante;
- III - cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;
- IV - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;
- V - dar ciência imediata e por escrito à Contratante de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
- VI - prestar à Contratante, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;
- VII - responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente à Contratante ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da Contratante em seu acompanhamento;
- VIII - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 71 da Lei Federal nº 8.666/1993;
- IX - manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente;
- X - substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pela Contratante;
- XI - arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede da Contratante;
- XII - apresentar, quando exigido pela Contratante, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da Contratada que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;
- XIII - identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da Contratante;
- XIV - obedecer às normas e rotinas da Contratante, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;
- XV - implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades da Contratante, respeitando suas normas de conduta;
- XVI - reexecutar os serviços sempre que solicitado pela Contratante, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;
- XVII - guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;
- XVIII - manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;
- XIX – submeter à Contratante relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
- XX – fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;
- XXI - prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida.

§1º - A Contratada não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

§2º - Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e aos Decretos Estaduais nº 67.301/2022 e nº 67.684/2023, a Contratada se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

- I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;
- III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV – no tocante a licitações e contratos:
 - a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
 - b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
 - c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

§3º - A Contratada se obriga a cumprir integralmente os ditames da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”), em especial:

I – A Contratada compromete-se a utilizar eventuais dados coletados exclusivamente na sua execução do Contrato, vedada sua cessão para terceiros, ainda que para a execução do objeto do Contrato, sem expressa anuência da Defensoria Pública;

II – A Contratada cumprirá, a todo momento, as leis de proteção de dados, jamais colocando, por seus atos ou por sua omissão, a Defensoria Pública, seus integrantes ou servidores/as em situação de violação das leis de proteção de dados;

III – A Contratada compromete-se a eliminar todos os dados coletados ao final da vigência contratual, bem como adotar meios e sistemas de segurança de proteção ao acesso destes dados enquanto utilizados e não descartados;

IV – A Contratada compromete-se a não se utilizar de quaisquer técnicas de modo a reverter os processos de anonimização ou pseudoanonimização dos dados obtidos em razão do Contrato;

V – A Contratada deverá comunicar à Defensoria Pública, o mais breve possível, a ocorrência de qualquer incidente de segurança relacionado ao tratamento de dados pessoais objeto do Contrato, devendo tal comunicação ocorrer na forma prevista de notificação do Contrato.

VI – A Contratada se responsabiliza por quaisquer multas impostas por autoridades de proteção de dados, relacionadas ao Contrato, por violação da Lei Geral de Proteção de Dados;

VII – Se o titular dos dados, autoridade de proteção de dados, ou terceiro solicitarem informações da Contratada relativas ao tratamento de Dados Pessoais, a Contratada submeterá esse pedido à apreciação da Defensoria Pública;

VIII – A Contratada não poderá, sem instruções prévias da Defensoria Pública, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos Dados Pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a qualquer terceiro.

§4º - O descumprimento das obrigações previstas nos parágrafos desta Cláusula poderá submeter a Contratada à rescisão unilateral do Contrato, a critério da Contratante, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, o Decreto Estadual nº 67.301, de 24 de novembro de 2022 e o Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

À Contratante caberá:

I - exercer a fiscalização dos serviços, designando servidor responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pelos contatos com a Contratada;

II - fornecer à Contratada todos os dados e informações necessários à execução do objeto do contrato;

III - efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste;

IV- permitir aos técnicos e profissionais da Contratada acesso às áreas físicas envolvidas na execução deste contrato, observadas as normas de segurança;

CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Contratante exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

§1º - A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da Contratada, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte da Contratante.

§2º - A ausência de comunicação, por parte da Contratante, referente a irregularidades ou falhas, não exime a Contratada do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no **Anexo I do Edital**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.

A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO

A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do Contratante, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

Parágrafo único - Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

O contrato poderá ser rescindido, na forma, com as consequências e pelos motivos previstos nos artigos 77 a 80 e 86 a 88, da Lei Federal nº 8.666/1993.

Parágrafo único - A Contratada reconhece desde já os direitos da Contratante nos casos de rescisão administrativa, prevista no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/1993, bem como no artigo 1º, §2º, item 3, do Decreto Estadual nº 55.938/2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Estadual nº 57.159/2011, na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando a Contratada for sociedade cooperativa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

A inexecução total ou parcial do Contrato, assim como a ocorrência de qualquer das hipóteses constantes no artigo 78 ensejará a rescisão, na forma definida no artigo 79, acarretando as consequências enumeradas no artigo 80, todos da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho 1993, sem prejuízo das penalidades a que aludem os artigos 86 a 88, do mesmo diploma legal.

§1º - A Contratada sujeita-se à sanção prevista no artigo 7º, da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e subsidiariamente, às previstas nos artigos 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho 1993.

§2º - As sanções de que tratam o caput e o §1º poderão ser aplicadas juntamente com as multas previstas no Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023 (Anexo III do Edital), garantindo o exercício de prévia e ampla defesa, e deverão ser registradas no CAUFESP, no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções” (www.esancoes.sp.gov.br), e também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS” (www.portaltransparencia.gov.br/ceis).

§3º - As multas são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

§4º - A Contratante poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de obrigações estabelecidas no Edital, seus anexos ou no termo de contrato.

§5º - A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização, nos termos da Lei Federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, do Decreto Estadual nº 67.301, de 24 de novembro de 2022 e do Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas nos artigos 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho 1993, e no artigo 7º, da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

§6º - A aplicação das penalidades não impede a Contratante de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

Para garantir a execução do contrato, a Contratada prestou garantia conforme previsão contida no Edital, no valor de R\$ [●] ([●]), equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato.

§1º - A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do artigo 56 da Lei Federal nº 8.666/1993.

§2º - Se o valor da garantia for utilizado no pagamento de quaisquer obrigações, incluindo indenizações de terceiros, a Contratada, após notificada, obriga-se a repor ou completar o seu valor no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados do recebimento da notificação nesse sentido.

§3º - À Contratante cabe descontar da garantia toda a importância que a qualquer título lhe for devida pela Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DISPOSIÇÕES FINAIS

ica ajustado, ainda, que:

I - Consideram-se elementos integrantes do CONTRATO, como se nele estivessem transcritos:

- a) Termo de Referência (Anexo I);
- b) Proposta Comercial (Anexo II);
- c) Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023 (Anexo III);
- d) Ato Normativo DPG nº 239, de 17 de abril de 2023 (Anexo IV);
- e) Ato Normativo DPG nº 194, de 31 de maio de 2021 (Anexo V).

II – Aplicam-se às omissões deste Contrato as disposições normativas indicadas no preâmbulo deste Termo de Contrato e demais disposições regulamentares pertinentes.

III – Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo de Contrato, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento que, lido e achado conforme pela Contratada e pela Contratante, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO
FLORISVALDO ANTONIO FIORENTINO JÚNIOR
DEFENSOR PÚBLICO-GERAL
CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

(nome/RG)

(nome/RG)

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO ÀS DISPOSIÇÕES DA LEI FEDERAL Nº 5.764, DE 16 DE DEZEMBRO DE 1971

(exigível apenas de cooperativas)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 075/2023

PROCESSO Nº 2023/0005569

[INSERIR NOME COMPLETO DA COOPERATIVA], devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CNPJ]**, por intermédio de seu representante legal, o(a) senhor(a) **[INSERIR NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL]**, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº **[INSERIR NUMERO DO RG DO REPRESENTANTE LEGAL]** e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CPF DO REPRESENTANTE LEGAL]**, **DECLARA**, sob as penas da lei, que atende plenamente às disposições da Lei Federal nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971 e que, no ano-calendário anterior, sua receita bruta auferida não superou o limite definido no inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, com redação dada pela Lei Complementar Federal nº 147, de 07 de agosto de 2014, estando apta, portanto, a participar do Pregão Eletrônico nº **075/2023**, realizado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

[CIDADE], [DIA] de [MÊS] de [ANO]

Responsável (nome/cargo/assinatura)

Nome da Cooperativa

(Nº do CNPJ da Cooperativa)

Obs.: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da cooperativa

ANEXO IX

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO COOPERATIVA QUE PREENCHE AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO ART. 34, DA LEI FEDERAL Nº 11.488/2007

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 075/2023

PROCESSO Nº 2023/0005569

[INSERIR NOME COMPLETO DA COOPERATIVA], devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CNPJ]**,

por intermédio de seu representante legal, o(a) senhor(a) [INSERIR NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL], portador(a) da Cédula de Identidade RG nº [INSERIR NUMERO DO RG DO REPRESENTANTE LEGAL] e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº [INSERIR NÚMERO DO CPF DO REPRESENTANTE LEGAL], DECLARA, sob as penas da lei, que:

- a) O Estatuto Social da cooperativa encontra-se adequado à Lei Federal nº 12.690, de 19 de julho de 2012;
- b) A cooperativa auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do artigo 3º, Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, com redação dada pela Lei Complementar Federal nº 147, de 07 de agosto de 2014, a ser comprovado mediante Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente.

[CIDADE], [DIA] de [MÊS] de [ANO]

Responsável (nome/cargo/assinatura)

Nome da Cooperativa

(Nº do CNPJ da Cooperativa)

Obs.: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da cooperativa

ANEXO X

MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº **075/2023**, que tomei **conhecimento** de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como **vistoriei** os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, tomei conhecimento e cumprí as exigências expressas no Edital, tendo sido sanada pela equipe técnica da CONTRATANTE todas as dúvidas que porventura foram por mim levantadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

Visitei os locais de realização dos serviços, itens de configuração, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação	
Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe CONTRATADA.	
Conheci os modelos e quantidades de equipamentos <i>hardwares</i> e periféricos objeto dos serviços	
Tomei conhecimento dos principais <i>softwares</i> , aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.	
Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da Organização.	

Tomei conhecimento das ferramentas de <i>software</i> para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura	
Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.	
Tomei conhecimento dos novos recursos em fase de contratação	
Foram esclarecidas todas as minhas perguntas pertinentes	

São Paulo, ___ de _____ de 2023

Assinatura do Líder Técnico ou representante legal

ATO NORMATIVO DPG Nº 239, DE 17 DE ABRIL DE 2023.

Dispõe sobre o marco temporal para realização de procedimentos licitatórios ou contratações diretas, fundamentados nas Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Considerando a publicação da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, "Lei de Licitações e Contratos Administrativos";

Considerando a faculdade prevista no art. 191, caput, bem como o prazo indicado no art. 193 da referida lei, com a alteração operada pela Medida Provisória nº 1.167, de 31 de março de 2023;

Considerando a necessidade de normatização interna acerca do ato administrativo que fixará o marco temporal para a realização de procedimentos licitatórios ou contratações diretas, fundamentados na Lei nº 8.666/1993 e na Lei nº 10.520/2002;

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO, com fundamento no art. 19, incisos I e II, da Lei Complementar Estadual nº 988, de 09 de janeiro de 2006, RESOLVE:

Art. 1º As contratações iniciadas no âmbito da Defensoria Pública do Estado até 29 de dezembro de 2023 poderão ser regidas pela Lei nº 8.666/1993 e pela Lei nº 10.520/2002, desde que na manifestação de conveniência e oportunidade feita pelo/a Coordenador/a Geral de Administração ou Diretor/a da EDEPE, ou no termo de referência (ou projeto básico), devidamente aprovado pela autoridade competente, conste a opção pela legislação aplicável, e desde que a publicação do edital ou do ato autorizativo da contratação direta ocorra até 29 de dezembro de 2023.

§1º Caso a conveniência e oportunidade já tenham sido declaradas até a data de publicação deste Ato, a opção deverá constar do termo de referência (ou projeto básico), que será aprovado pela autoridade competente.

§2º Fica vedada a combinação de regimes jurídicos em uma mesma contratação.

Art. 2º A partir de 1º de maio de 2023, a Defensoria Pública do Estado passará a aplicar gradativamente a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em contratações específicas definidas em Portaria Conjunta, a ser emitida pela Assessoria Jurídica, pela Coordenadoria Geral de Administração - CGA e pela Escola da Defensoria Pública - EDEPE, continuando a aplicar nas demais contratações, até 29 de dezembro de 2023, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Art. 3º Este ato deverá ser parte integrante de todos os editais lançados e contratos celebrados pela Defensoria Pública do Estado, a partir da data de sua publicação.

Art. 4º Revoga-se o Ato Normativo DPG nº 236, de 21 de março de 2023, além das demais disposições em contrário.

Art. 5º. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos ao dia 01 de abril de 2023.

ANEXO XII

REQUERIMENTO DE CADASTRO COMO USUÁRIO/A EXTERNO/A, DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA, VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS E AUTENTICIDADE DOS DOCUMENTOS ENVIADOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 075/2023

PROCESSO SEI Nº 2023/0005569

Nome: _____

RG: _____ CPF: _____

Endereço: _____

Por meio deste documento, formalizo meu requerimento de cadastro como usuário/a externo/a no SEI-DPESP e DECLARO aceitar as condições que disciplinam o processo eletrônico no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, admitindo como válida a assinatura eletrônica na modalidade cadastrada (login e senha) e responsabilizando-me pelo uso indevido nas esferas civil, administrativa e penal.

DECLARO, ainda, que os documentos e o endereço por mim enviados são verdadeiros, sendo de minha inteira responsabilidade:

- I– o sigilo da senha de acesso, que é pessoal e intransferível, não sendo oponível, em qualquer hipótese, alegação de uso indevido;
- II– as condições de minha rede de comunicação, o acesso a meu provedor de internet e a configuração do computador utilizado nas transações eletrônicas;
- III - a conformidade entre os dados informados no formulário eletrônico de solicitação de cadastro de usuário/a externo/a e aqueles contidos nos documentos enviados para o endereço eletrônico sei@defensoria.sp.def.br;
- IV - a confecção dos documentos digitais em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo sistema no que se refere ao formato e ao tamanho dos arquivos transmitidos eletronicamente;
- V – o acesso ao endereço eletrônico www.defensoria.sp.def.br/sei para obter informações sobre como utilizar o SEI-DPESP, sobre

recomendações e regulamentações de utilização do sistema e sobre períodos de manutenção programada ou qualquer outro tipo de indisponibilidade;

VI - a observância de que os atos processuais em meio eletrônico consideram-se realizados no dia e na hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os atos praticados até às 23 horas e 59 minutos e 59 segundos do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre o usuário/a externo/a.

Tenho CIÊNCIA de que o cadastro não implica disponibilização de acesso a qualquer processo ou ato, que será objeto de análise pela área responsável, e de que os meus dados pessoais serão tratados nos termos dos arts. 7º, incisos II, V, VI, e 11, inciso II, alíneas 'a', 'b' e 'd', da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

_____, ____ de _____ de 20____.

Assinatura do/a Usuário/a

(assinar conforme consta do documento de identificação civil enviado por e-mail em conjunto com esta declaração)

Junto com essa declaração digitalizada e assinada devem ser enviadas cópias digitalizadas dos originais dos seguintes documentos:

Documento pessoal que contenha número de CPF, assinatura, RG e órgão expedidor;

Comprovante de endereço atualizado em nome do/a solicitante.

ANEXO XIII

ATO NORMATIVO DPG Nº 194, DE 31 DE MAIO DE 2021

Dispõe sobre a instituição do Sistema Eletrônico de Informações - SEI no âmbito da Defensoria Pública do Estado

Considerando a importância de aumentar a celeridade na tramitação de documentos e processos administrativos e de reduzir o uso de insumos, custos operacionais e de armazenamento;

Considerando a necessidade contínua de aprimorar a segurança e a confiabilidade dos dados, criando condições mais adequadas para a produção e utilização de informações;

Considerando a necessidade de aprimoramento das ferramentas de transparência e acesso às informações;

Considerando o projeto Defensoria Digital; e

Considerando, por fim, a celebração do Acordo de Cooperação Técnica nº 50/2020, em 23 de outubro de 2020, com o Tribunal Regional Federal da 4ª Região;

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO, com fundamento no art. 19, incisos I e XII, da Lei Complementar nº 988, de 09 de janeiro de 2006, RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Seção I

Da Instituição do SEI no Âmbito da Defensoria Pública do Estado

Art. 1º. Fica instituído, no âmbito da Defensoria Pública do Estado, o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, criado e cedido gratuitamente pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região – TRF4, para tramitação eletrônica de todos os processos administrativos relacionados à atividade-meio.

Parágrafo único. O SEI aplica-se aos processos administrativos da Corregedoria-Geral, Conselho Superior, Escola da Defensoria Pública - EDEPE e Ouvidoria-Geral.

Art. 2º. O SEI compreenderá:

I - o controle do protocolo, da tramitação e do arquivamento de documentos e processos;

II - a produção, o registro e a publicidade de atos processuais, observadas as hipóteses legais de sigilo ou publicidade restrita; e

III - o fornecimento de dados essenciais à gestão das informações necessárias aos órgãos de administração e controle.

Parágrafo único. O SEI estará disponível de forma ininterrupta, ressalvados os períodos de indisponibilidade ou manutenção.

Seção II

Dos/as Usuários/as Internos/as e Externos/as

Art. 3º. Todos/as os/as Defensores/as Públicos/as e servidores/as da instituição são considerados/as usuários/as internos/as do SEI, e

seu cadastro inicial é automático e será realizado no perfil básico, pela Divisão de Gestão Documental – DGD do Departamento de Logística – DLO e pelo Centro de Gerenciamento de Documento e Processo Eletrônico – CGPE. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

§ 1º. Os/as demais usuários/as internos/as terão seu cadastramento regulamentado por portaria da Coordenadoria Geral de Administração. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

§ 2º. O cadastro é pessoal e intransferível e atribuirá nome de usuário/a e senha para acesso ao SEI.

Art. 4º. São considerados/as usuários/as externos/as os que, não pertencendo aos quadros da instituição, necessitem praticar atos no SEI.

Parágrafo único. O cadastro de usuário/a externo/a, também pessoal e intransferível, não é automático e será realizado após solicitação do/a interessado/a ao CGPE da CGA e preenchimento de formulário eletrônico próprio, disponível em sítio eletrônico, de acordo com o modelo definido por Portaria da CGA. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

CAPÍTULO II

DO FUNCIONAMENTO DO SEI

Seção I

Da Tramitação dos Processos Físicos e Eletrônicos

Art. 5º. A partir da data de publicação deste Ato, todos os novos documentos e processos administrativos relacionados à atividade-meio da Defensoria Pública do Estado deverão ser elaborados no SEI.

§ 1º. Os documentos ou processos administrativos já existentes na data de publicação deste Ato poderão continuar a ser tramitados em meio físico até o seu encerramento.

§ 2º. O recebimento de documentos em papel fica condicionado à sua digitalização e inserção no SEI, passando a tramitar exclusivamente em meio eletrônico. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

a) Os documentos em condições de recebimento serão digitalizados, juntados aos autos eletrônicos por usuário interno da DPESP, passando a ter a mesma força probante dos originais.

b) Os originais dos documentos recebidos em papel e digitalizados nos termos do § 1º poderão ser devolvidos ao portador após a digitalização e juntada no processo SEI.

c) Os originais que não forem devolvidos serão mantidos pela Secretaria da unidade e ficarão à disposição dos/as interessados/as por 30 (trinta) dias, findo os quais serão eliminados, sendo desconsiderada qualquer alegação de adulteração do documento eletrônico.

Art. 6º. A critério do órgão da Defensoria Pública emissor do documento ou do que houver instaurado o processo administrativo físico e objetivando maior celeridade de tramitação, esses documentos ou processos poderão ser, parcial ou totalmente, digitalizados para o SEI em formato .pdf.

§ 1º. Na hipótese de digitalização parcial, o órgão responsável pela digitalização e inclusão no SEI deverá certificar no processo administrativo físico que, a partir daquela data, na forma do Anexo II, o processo administrativo passará a ser tramitado em formato digital no SEI.

§ 2º. Os processos eletrônicos instaurados na forma do caput deverão ser devidamente instruídos com cópias dos autos dos processos físicos de modo a permitir sua regular tramitação no SEI.

§ 3º. Os autos físicos remanescentes, neste caso, deverão ser mantidos sob guarda da área responsável pela digitalização, aguardando-se os prazos da tabela de temporalidade.

§ 4º. Na hipótese de digitalização total, o órgão responsável pela digitalização e inclusão no SEI deverá certificar, no processo administrativo físico, seu encerramento e indicar que, a partir daquela data, o processo administrativo passará a ser tramitado em formato digital no SEI, na forma do Anexo III.

§ 5º. No caso do § 4º, os autos físicos, com a respectiva certidão de encerramento, poderão ser encaminhados ao Arquivo Central para eliminação.

§ 6º. Os autos físicos remanescentes ou que, na forma do parágrafo único do art. 5º, continuem sua tramitação física deverão continuar a ser lançados no sistema SGPDOC, instituído pelo Ato Normativo DPG nº 21, de 24 de agosto de 2009, até que, na hipótese do caput, venham, se o caso, a ser digitalizados para o SEI.

Seção II

Da Assinatura Eletrônica

Art. 7º. O documento produzido no SEI terá garantia de integridade, autoria e autenticidade, mediante utilização de assinatura eletrônica ou com indicação de usuário/a e senha, ambas de uso pessoal e intransferível.

Parágrafo único. A autenticidade de documento gerado no SEI poderá ser verificada por meio de endereço na rede mundial de computadores, indicado na tarja de assinatura, ou de declaração de autenticidade no próprio documento, com uso de QR Code.

Art. 8º. Na impossibilidade de utilização de assinatura eletrônica pelo usuário/a interno/a, o documento poderá ser assinado em meio físico, hipótese em que caberá ao/a usuário/a a digitalização do documento e sua inserção no SEI, informando as razões para uso da assinatura física.

Seção III

Dos Atos Processuais

Art. 9º. O horário oficial de Brasília/DF será considerado para fins de qualquer prazo no SEI.

Parágrafo único. Considerar-se-á realizado o ato no dia e hora:

I - de seu recebimento no protocolo ou na unidade destinatária; ou

II - de sua assinatura eletrônica.

Art. 10. O ato processual será considerado tempestivo quando praticado no SEI até às 23h (vinte e três horas), 59min (cinquenta e nove minutos) e 59s (cinquenta e nove segundos) do último dia do prazo.

Art. 11. O prazo que vencer em dia de indisponibilidade do SEI será prorrogado para o dia útil seguinte à solução do problema.

§ 1º. As indisponibilidades e datas de solução dos problemas serão amplamente divulgadas em área específica do portal da Defensoria Pública do Estado na rede mundial de computadores.

§ 2º. Nas hipóteses de indisponibilidade do SEI, admitir-se-á a tramitação por meio físico, desde que imprescindível ao cumprimento de prazo, obrigação legal ou regulamentar.

§ 3º. Cessada a indisponibilidade:

I – em se tratando de processo em andamento, deverá ser realizada a tramitação em meio eletrônico pelo/a usuário/a que o praticou o ato em meio físico, indicando o ocorrido no processo;

II – em se tratando de novos documentos, deverá o órgão receptor realizar sua tramitação em meio eletrônico, indicando o ocorrido no processo.

Art. 12. Eventuais dificuldades técnicas ou operacionais não imputáveis ao SEI não servirão de escusa para o descumprimento de obrigações e prazos.

Seção IV Das Responsabilidades

Art. 13. É responsabilidade do/a usuário/a do SEI:

I - assinar documento no processo administrativo apenas se possuir atribuição, de acordo com o cargo e órgão de lotação;

II – contribuir, em seu órgão de lotação, para divulgação do conhecimento adquirido nas ações de capacitação relacionadas ao SEI;

III - evitar a impressão de documentos físicos, zelando pela economicidade e responsabilidade socioambiental;

IV - guardar sigilo de sua senha de acesso, que é pessoal e intransferível;

V - manter cautela necessária na utilização do SEI visando a evitar que pessoas não autorizadas acessem e pratiquem atos no sistema; e

VI - utilizar o SEI exclusivamente para o desempenho de suas atribuições funcionais.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Seção I Da Governança

Art.14. Fica delegada à Coordenadoria Geral de Administração - CGA a governança do SEI no âmbito da Defensoria Pública do Estado, que será executada pelo Centro de Gerenciamento de Documento e Processo Eletrônico – CGPE. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

Art.15. Competirá à CGA:

I – elaborar instruções referentes ao uso e atuar como instância deliberativa na gestão do SEI;

II - receber e propor à Defensoria Pública-Geral políticas, aquisições e normas garantidoras do adequado funcionamento do SEI; e

III - encaminhar ao TRF4 as solicitações de melhorias e desenvolvimento de funcionalidades, bem como acompanhar o andamento dessas demandas.

Parágrafo único. A CGA deverá realizar consulta periódica a todos os órgãos da Administração Superior e à EDEPE visando a identificar e solucionar demandas específicas relacionadas ao funcionamento do SEI em cada órgão.

Art. 15-A. Competirá ao Centro de Gerenciamento de Documento e Processo Eletrônico – CGPE a gestão operacional e manutenção técnica do Sistema Eletrônico de Informações SEI-DPESP e apoio a gestão de documentos no desempenho das atividades da Instituição, quaisquer que sejam seus suportes e formatos, devendo ainda:

I - executar demandas orientadas pela Coordenadoria Geral de Administração - CGA na governança do SEI;

II - zelar pela contínua adequação do SEI às normativas da Política de Gestão Documental, às necessidades e aos padrões de uso e evolução definidos no âmbito da DPESP;

III - acompanhar a adequada utilização do SEI, zelando pela qualidade das informações nele contidas;

IV - promover as permissões de acesso de usuários internos e externos;

V - promover capacitação, suporte técnico-operacional e orientação aos usuários na utilização do SEI DPESP;

VI - orientar o desenvolvimento, a implantação e o aperfeiçoamento contínuo de sistema informatizado no âmbito da CGA;

VII – Apoiar as atividades da Comissão Central de Gestão de Documentos – CCGD. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

Seção II Das Alterações dos Demais Atos Normativos Internos

Art. 16. O artigo 13 do Ato Normativo DPG nº 100, de 23 de outubro de 2014, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Artigo 13....."

I -

a) cópia do ato constitutivo, do contrato social ou do estatuto social e cópia da última alteração, quando houver;

.....

d) cópia dos documentos pessoais com foto do representante da empresa;

.....

II -

a) cópia dos documentos pessoais com foto;

b) em caso de nomeação de representante, cópia da procuração que outorgue poderes à pessoa que o representará;

....." (NR)

Art. 17. Os artigos 12, 13 e 22 do Ato Normativo DPG nº 45, de 21 de março de 2011, passam a vigorar com as seguintes alterações:

"Artigo 12.....

I – Certidão atualizada da matrícula ou cópia, em que conste o proponente locador como proprietário;

.....

IV – Certidão de inexistência de débito de IPTU atualizada ou cópia;

V – Certidão de inexistência de débito condominial atualizada ou cópia emitida;

.....

X – Cópias da cédula de identidade e documento de inscrição no CPF/MF do proponente locador, do seu representante legal ou do seu procurador;

....." (NR)

"Artigo 13.....

I – Cópia do contrato social ou do estatuto social e cópia da última alteração, quando houver;

....." (NR)

"Artigo 22.

§2º.....

I – Cópia do contrato social ou do estatuto social e cópia da última alteração, quando houver;

....." (NR)

Seção III Da Vigência

Art. 18. Aplica-se, no que couber, o Ato Normativo DPG nº 21, de 24 de agosto de 2009, que "regulamenta a gestão de processos e documentos administrativos no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e dispõe sobre a utilização do Sistema de Gestão de Processos e Documentos (SGPDOC)".

Art. 18A - Inclua-se no artigo 35 do Ato Normativo DPG nº 80, de 21 de janeiro de 2014, a seguinte redação:

Art.35

IX - Centro de Gerenciamento de Documento e Processo Eletrônico – CGPE. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

Art. 19. O presente Ato entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Seção IV Das Disposições Transitórias

Art. 20. Durante 30 (trinta) dias, a contar da publicação deste Ato, será permitido criar e tramitar novos documentos por e-mail ou meio físico, ficando facultada a aplicação do disposto no art. 5º.

Parágrafo único. Neste período, o SEI deverá ser consultado e, caso sejam recebidos novos processos administrativos, nele deverão ser tramitados.



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Henrique Meneh, Diretor Técnico do Departamento de Licitações**, em 22/12/2023, às 15:17, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.defensoria.sp.def.br/sei/autenticidade_documento informando o código verificador **0730233** e o código CRC **0FC70C16**.

Rua Líbero Badaró, 616 5.º andar - Bairro Centro - CEP 01008-000 - São Paulo - SP - www.defensoria.sp.def.br

2023/0005569

DAOS DLI - 0730233v30