

EDITAL de PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2017**Abertura das Propostas:** 28/07/2017 às 13:00h**Sessão Pública de Disputa:** 28/07/2017 às 14:00h**TCEES**
7767/2016**SRP?**
 Sim Não**Exclusivo ME/EPP:** NÃO**Objeto:**

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de Tecnologia de Informação (TI) compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento e suporte técnico (Service Desk) de nível 1, nível 2 e nível 3 aos usuários e clientes de soluções de tecnologia do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES), abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações, baseados nas práticas da biblioteca ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library versão 3), conforme quantidades e especificações contidas no TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 1, deste Edital.

Critério de formulação das propostas: Somatório dos preços unitários (Ver Anexo 7).**Valor unitário total máximo admitido:**

LOTE ÚNICO: **R\$ 112.040,21** (cento e doze mil, quarenta reais e vinte e um centavos) estimados, conforme a demanda e aplicação do acordo de nível de serviço (Anexo B da minuta contratual).

Prazo para envio da proposta/documentação:

Até às 18:00h do dia útil seguinte à realização da Sessão Pública de Disputa.

Amostra/Demonstração? Sim Não**Observações importantes**

O licitante deverá consignar no sistema eletrônico o **VALOR UNITÁRIO**, respeitando-se o máximo estimado admitido de **R\$ 112.040,21** (cento e doze mil, quarenta reais e vinte e um centavos), de acordo com a demanda e aplicação do acordo de nível de serviço, já considerados e inclusos todos os tributos, frete(s), tarifas e demais despesas decorrentes da contratação, sob pena de desclassificação imediata.

A proposta do licitante vencedor deverá obedecer ao Anexo 7 deste Edital e aplicar de forma linear para cada item, o mesmo desconto obtido ao final do certame.

O Edital e outros anexos estão disponíveis para download no endereço www.tce.es.gov.br, selecionando as opções **Licitações > Ano 2017**, e no licitações-e.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2017

PREÂMBULO

O Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo - TCEES, localizado na Rua José Alexandre Buaiz, nº 157, Enseada do Suá, Vitória/ES, torna público que realizará procedimento de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, com amparo na Lei nº 10.520/2002, Lei nº 8.666/1993, Lei Complementar nº 123/2006, através do Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela Portaria-Nº 71/2016, de 31 de outubro de 2016.

I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1 - Modalidade: Pregão Eletrônico

2 - Processo Administrativo nº 7767/2016

3 - Tipo de Licitação: MENOR PREÇO.

4 - Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de Tecnologia de Informação (TI) compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento e suporte técnico (Service Desk) de nível 1, nível 2 e nível 3 aos usuários e clientes de soluções de tecnologia do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES), abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações, baseados nas práticas da biblioteca ITIL v3 (information Technology Infrastructure Library versão 3), conforme quantidades e especificações contidas no TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 1, deste Edital.

**5 - Dotação Orçamentária: Ação – 2017
Elementos de Despesa - 339039**

II - SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

1 - O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação em todas as suas fases.

2 - INÍCIO DO ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: às 8h do dia 18/07/2017.

3 - LIMITE PARA ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: às 13h00 do dia 28/07/2017.

4 - DATA E HORÁRIO DA ABERTURA DAS PROPOSTAS: às 13h00 do dia 28/07/2017.

5 - DATA E HORÁRIO DE ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: às 14h00 do dia 28/07/2017.

6 - REFERÊNCIA DE TEMPO: HORÁRIO DE BRASÍLIA.

III - DIVULGAÇÃO, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

1 - As empresas interessadas em participar do certame deverão retirar o edital nos [sites www.tce.es.gov.br](http://www.tce.es.gov.br) ou www.licitacoes-e.com.br, ficando obrigadas a acompanhar as publicações referentes à licitação nestes endereços eletrônicos, como também no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo, tendo em vista a possibilidade de alterações e avisos sobre o procedimento.

2 - Os pedidos de esclarecimentos sobre o procedimento de licitação devem ser enviados ao Pregoeiro até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico pregao@tce.es.gov.br.

3 - Os esclarecimentos relativos ao objeto licitado devem ser encaminhados à Secretaria de Tecnologia de Informação – STI, aos cuidados do servidor **Sergio Roberto Charpinel Junior**, através do endereço eletrônico sergio.charpinel@tce.es.gov.br, ou pelo telefone (27) 3334-7691 até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública.

4 - Nos [sites www.tce.es.gov.br](http://www.tce.es.gov.br) e www.licitacoes-e.com.br serão disponibilizadas outras informações que o Pregoeiro julgar importantes, razão pela qual os interessados devem consultá-los com frequência.

5 - A impugnação do edital deverá ser promovida exclusivamente por e-mail, através do endereço eletrônico pregao@tce.es.gov.br, até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública.

6 - A impugnação do edital deverá ser dirigida ao Pregoeiro, indicando os números do Pregão e do Processo Administrativo, assim como a formulação do pedido, com exposição dos fatos e seus fundamentos.

7 - A impugnação do edital deverá conter a indicação do interessado ou quem o represente, endereço completo, telefone e e-mail.

8 - A impugnação do edital deverá conter data e assinatura do interessado ou seu representante, assim como o documento que comprove a aptidão do signatário para a representação da empresa licitante.

9 - Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Termo de Referência, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

10 - No caso de acolhimento da impugnação, o Edital será alterado e será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

IV - CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

1 - Poderão participar deste Pregão somente as empresas pertencentes ao ramo de atividade relacionado ao objeto deste certame, conforme disposto nos respectivos atos constitutivos, que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e seus Anexos, sendo vedada a participação de empresário ou de sociedade empresária:

a) suspenso(a) de licitar e impedida de contratar com o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo durante o prazo da sanção aplicada;

b) impedido(a) de licitar e contratar com o Estado do Espírito Santo, durante o prazo da sanção aplicada;

c) declarado(a) inidôneo(a) para licitar ou contratar com quaisquer órgãos da Administração Pública, cuja consulta será feita nos termos do art. 22 da Lei nº 12.846/2013;

d) que incidir no disposto no art. 9º da Lei nº 8.666/1993;

e) proibido(a) de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art. 72, § 8º, V, da Lei nº 9.605/98;

f) que se encontre em processo de dissolução, falência, concordata;

g) proibido(a) de contratar com o Poder Público, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92;

h) que esteja constituída sob a forma de consórcio, no caso de sociedade empresária;

i) que atue na forma de cooperativa.

2 - A observância das vedações do item anterior é de inteira responsabilidade do licitante que, pelo descumprimento, fica sujeito às penalidades cabíveis.

3 - A participação no certame implica na aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

IV-A – DA VISITA TÉCNICA

1 – Os interessados poderão realizar **VISITA TÉCNICA** nas dependências deste Tribunal de Contas onde serão prestados os serviços.

2 – A visita técnica deverá ser previamente agendada na Secretaria de Tecnologia de Informação - STI, por meio do **telefone 3334-7691, no horário de 12h às 18h**, de segunda a sexta-feira, e poderá ser realizada até

o segundo dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes.

V - CREDENCIAMENTO

1 - Para ter acesso ao sistema eletrônico constante no *site* www.licitacoes-e.com.br, os interessados na licitação deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto ao Banco do Brasil S/A, onde também deverão informar-se a respeito do funcionamento e regulamento, como também receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

2 - O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TCEES responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3 - O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal do licitante ou de seu representante, assim como a presunção da capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

VI - PROPOSTA DE PREÇO

1 - O licitante deverá encaminhar a proposta, exclusivamente através do sistema eletrônico, até data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

2 - O licitante deverá consignar no sistema eletrônico o **SOMATÓRIO DO VALOR UNITÁRIO**, já considerados e inclusos todos os tributos, frete(s), tarifas e demais despesas decorrentes da contratação, **sob pena de desclassificação imediata.**

3 - No preço cotado deverão estar incluídos todos os custos decorrentes da execução contratual, tais como, despesas com impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam na contratação do objeto;

4 - NÃO SERÁ ACEITA PROPOSTA COM VALORES SUPERIORES A R\$ 112.040,21 (cento e doze mil, quarenta reais e vinte e um centavos).

5 - A condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte será devidamente verificada na etapa de habilitação, conforme o estabelecido neste edital.

6 - A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação ou ao enquadramento na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte que faz jus ao tratamento diferenciado da Lei Complementar nº 123, de 2006, ou à elaboração independente de proposta, sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital.

7 - Até o limite para o acolhimento das propostas, o licitante poderá retirá-la ou substituí-la.

8 - As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no edital.

9 - A apresentação da proposta implica plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, bem como obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

10 - Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

VII - DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

1 - O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

2 - Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

VIII - DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

1 - A abertura da sessão pública ocorrerá no *site* do Banco do Brasil www.licitacoes-e.com.br na data e na hora indicadas na CLÁUSULA II deste Edital.

2 - A comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico. Ressalta-se que no ambiente eletrônico da sala de disputa somente o Pregoeiro enviará mensagens.

3 - Cabe ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

IX - DA FORMULAÇÃO DE LANCES

1 - Aberta a etapa competitiva, no ambiente eletrônico da sala de disputa, os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos.

2 - Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

3 - A cada lance ofertado o licitante será imediatamente informado pelo sistema sobre seu recebimento, respectivo horário de registro e valor.

4 - Durante a etapa de lances, o sistema informará, em tempo real, o valor do menor lance de cada licitante, mantendo-se em sigilo a identificação do(s) ofertante(s).

5 - O licitante poderá encaminhar lance com valor superior ao menor registrado, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado e diferente de qualquer outro válido para o lote.

6 - Por ocasião da avaliação das propostas encaminhadas e durante etapa de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja simbólico, irrisório, de valor zero, ou considerado desproporcional em relação aos demais e ao objeto licitado.

7 - Durante a etapa de lances o Pregoeiro acionará no sistema o início do tempo randômico/aleatório, cuja duração poderá ser de até 30 (trinta) minutos, tempo durante o qual ainda será possível o encaminhamento de lances.

8 - O encerramento do tempo randômico/aleatório será feito automaticamente pelo sistema.

9 - Permanecerá válida a proposta comercial encaminhada pelo sistema na hipótese do licitante não encaminhar lances, sendo considerada para a classificação final.

10 - Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances e o sistema permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos. O Pregoeiro, quando possível, continuará a gerenciar a sessão, sem prejuízo dos atos realizados.

11 - No caso da desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no [site www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

12 - As etapas seguintes serão realizadas fora da “sala de disputa” através do “acesso identificado”.

X - DO TRATAMENTO DIFERENCIADO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

1 - Após a fase de lances, se a proposta melhor classificada não tiver sido apresentada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e, em havendo proposta de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta classificada, estará configurado o empate ficto/virtual, conforme previsto no art. 44, §2º da Lei Complementar nº 123/2006. Neste caso, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte melhor classificada, no prazo de 5 (cinco) minutos, que serão concedidos via sistema, poderá apresentar proposta de preço inferior a do licitante melhor classificado, e, se atendidas as exigências deste edital, ser considerada vencedora do certame;

b) não sendo considerada vencedora do certame a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte melhor classificada na forma anterior e, em havendo outras empresas licitantes de mesma natureza que tenham ofertado propostas que se enquadram no limite do empate ficto/virtual, estas serão convocadas, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) a empresa convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, que serão concedidos pelo sistema, terá o exercício do direito de preferência precluso, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006;

d) na hipótese de não contratação nos termos previstos acima, o procedimento licitatório prossegue com os demais licitantes.

XI - DA NEGOCIAÇÃO

1 - Encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta pelo sistema eletrônico ao licitante que tiver apresentado o lance de menor preço, para que possa ser obtida condição mais vantajosa para o TCEES.

2 - A negociação será realizada através do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

XII - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA DE PREÇO

1 - O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá encaminhar, **até às 18h do dia útil seguinte à realização da Sessão Pública**, por meio da opção “DOCUMENTOS” ou “ANEXOS DE PROPOSTAS” do sistema “Licitações-e”, a proposta de preço adequada ao último lance ou ao valor renegociado, sob pena de desclassificação.

1.1 – Caso o licitante tenha problemas ao anexar os arquivos no sistema, a documentação poderá ser escaneada e encaminhada para o email pregao@tce.es.gov.br, ou protocolada na sede deste TCEES no prazo acima referido.

2 - Todos os documentos inseridos no sistema “Licitações-e” devem seguir as condições abaixo:

a) a extensão do arquivo deverá ser nos seguintes formatos: Rich Text (.rtf), Portable Document (.pdf) ou Zipfile (.zip);

b) o nome do arquivo não poderá conter acentuação, espaços em branco ou caracteres especiais;

c) o tamanho máximo dos arquivos está limitado em 1 MB (Megabytes) ou 1024 KB (Kilobytes).

3 - A proposta de preço deverá atender aos seguintes requisitos:

a) ser digitada, preferencialmente em papel timbrado da empresa licitante, sem emendas e rasuras, com todos os valores propostos expressos, com duas casas decimais, obrigatoriamente em real, contendo data, assinatura do representante legal e rubrica em todas as folhas;

b) deve informar a razão social, número do CNPJ, endereço completo, telefone/fac-símile, e-mail, número do banco, da agência e da conta corrente do licitante;

c) devem estar inclusos nos preços propostos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da contratação.

d) deve informar a validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de realização da sessão pública do Pregão;

e) ser apresentada na forma da planilha constante do Anexo 7 do Edital;

f) deve informar a validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de realização da sessão pública do Pregão;

4 - O Pregoeiro examinará a proposta melhor classificada quanto a compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e solicitará manifestação do setor demandante acerca de sua compatibilidade técnica com as especificações contidas no TERMO DE REFERÊNCIA.

5 - O Pregoeiro poderá solicitar parecer técnico de servidores do TCEES para orientar sua decisão.

6 - Não será admitida proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a recursos materiais ou técnicos do licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

7 - Quando necessário, o Pregoeiro poderá estabelecer prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seus preços, por meio de documentos.

8 - O Pregoeiro poderá fixar prazo para o reenvio do anexo contendo a proposta detalhada quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários necessitem de ajustes aos valores estimados pelo TCEES, ou ainda haja necessidade de ajustes para adequar a propostas aos requisitos exigidos neste edital e seus anexos.

9 - Em caráter de diligência, os arquivos remetidos através da opção “DOCUMENTOS” do sistema “Licitações-e” ou enviados por email, poderão ser solicitados a qualquer momento em original ou por cópia autenticada. Para tanto, os documentos deverão ser encaminhados ao setor de Pregão do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, situado na Rua José Alexandre Buaiz, nº 157, Enseada do Suá, CEP.: 29.050-913, Vitória/ES, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro.

10 - O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação acima indicada, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

11 - Se a proposta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente e a respectiva documentação de habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda às exigências do edital.

12 - Nas hipóteses previstas no item anterior, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido melhor preço, tendo sempre como parâmetro a menor oferta apresentada no certame.

XIII - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1 - Os documentos de habilitação elencados abaixo deverão ser remetidos **até às 18h do dia útil seguinte à realização da Sessão Pública**, por meio da opção “DOCUMENTOS” ou “ANEXOS DE PROPOSTAS” do sistema “Licitações-e, sob pena de inabilitação.

1.1 – Caso o licitante tenha problemas ao anexar os arquivos no sistema, a documentação poderá ser escaneada e encaminhada para o email pregao@tce.es.gov.br, ou protocolada na sede deste TCEES no prazo acima referido.

2 - Todos os documentos inseridos no sistema “Licitações-e” devem seguir as condições abaixo:

a) a extensão do arquivo deverá ser nos seguintes formatos: Rich Text (.rtf), Portable Document (.pdf) ou Zipfile (.zip);

b) o nome do arquivo não poderá conter acentuação, espaços em branco ou caracteres especiais;

c) o tamanho máximo dos arquivos está limitado em 1 MB (Megabytes) ou 1024 KB (Kilobytes).

3 - O Pregoeiro poderá solicitar a qualquer momento, em caráter de diligência, que os documentos de habilitação remetidos através da opção “DOCUMENTOS” do sistema “Licitações-e” sejam apresentados em original ou por cópia autenticada. Para tanto, os documentos deverão ser encaminhados ao setor de Pregão do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, situado na Rua José Alexandre Buaiz, nº 157, Enseada do Suá, CEP.: 29.050-913, Vitória/ES, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro.

4 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado e suas alterações (ou última alteração consolidada), em se tratando de sociedade comercial;
- c) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhada de prova da diretoria em exercício;

5 - REGULARIDADE FISCAL

- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
- b) prova de regularidade de Tributos Federais e Dívida Ativa da União - Certidão Conjunta PGFN e RFB;
- c) prova de regularidade com a Fazenda Pública do Estado onde for sediada a empresa;
- d) prova de regularidade com a Fazenda Pública do Município onde for sediada a empresa;
- e) prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;
- f) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa.

5.1 - Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para fins de habilitação deverão conter o nome do licitante e, preferencialmente, com número do CNPJ e endereço respectivo, observando-se que:

- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;
- c) se a licitante for matriz e a responsável pela execução da contratação for filial, a documentação deverá ser apresentada com CNPJ da matriz e da filial, simultaneamente;
- d) serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

5.2 - Figuram como exceções as certidões cuja abrangência atinge tanto a empresa matriz quanto as filiais (INSS e PGFN/RFB).

5.3 - O Pregoeiro e a equipe de apoio durante a análise dos documentos de habilitação procederão à validação das certidões negativas/positivas apresentadas nos sites dos órgãos oficiais (RECEITA FEDERAL,

PROCURADORIA GERAL DA FAZENDA NACIONAL, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, PREVIDÊNCIA SOCIAL, SECRETARIAS DA FAZENDA E TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO).

5.4 - Os documentos que não possuem prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor deverão ser datados dos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data de abertura do Pregão.

6 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1 - Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido(s) por empresa, órgãos ou entidades da Administração Pública, que comprove(m) a aptidão para a prestação de serviço compatível em características e quantidades indicadas no TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 1, na forma do item 17 do Termo de Referência.

6.2- O TCEES poderá promover diligências e exigir documentos para averiguar a veracidade das informações constantes na documentação apresentada, caso julgue necessário, estando sujeita à inabilitação, o licitante que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pela Equipe de Pregão, além de incorrer nas sanções previstas na Lei nº 8.666/1993.

7 - DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

7.1 - Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, na forma da Lei, já exigíveis, certificado por contabilista registrado no Conselho Regional de Contabilidade competente, contendo termo de abertura, encerramento e registro no órgão competente, extraídos do livro diário, comprovando a boa situação financeira da licitante, podendo ser atualizado por índices oficiais na hipótese de encerrados há mais de 03 (três) meses da data de sua apresentação, vedada a substituição por Balancetes e Balanços provisórios.

7.2 - Somente serão habilitados os licitantes que apresentarem no Balanço Patrimonial, os seguintes índices: Índice de Liquidez Geral - ILG, Índice de Solvência Geral – ISG e Índice de Liquidez Corrente - ILC igual ou maior que 1,00 (um);

a) As fórmulas para o cálculo dos índices referidos acima são os seguintes (ANEXO 5):

i) Índice de Liquidez Geral:

$$ILG = \frac{(AC + RLP)}{(PC + PNC)}$$

Onde:

ILG – Índice de Liquidez Geral;

AC – Ativo Circulante;

RLP – Realizável a Longo Prazo;

PC – Passivo Circulante;

PNC – Passivo Não Circulante□;

ii) Índice de Solvência Geral:

$$\text{ISG} = \frac{\text{AT}}{\text{PC} + \text{PNC}}$$

Onde:

ISG – Índice de Solvência Geral;

AT – Ativo Total;

PC – Passivo Circulante;

PNC – Passivo Não Circulante□;

iii) Índice de Liquidez Corrente:

$$\text{ILC} = \frac{\text{AC}}{\text{PC}}$$

Onde:

ILC – Índice de Liquidez Corrente;

AC – Ativo Circulante;

PC – Passivo Circulante;

7.3 - Os licitantes que apresentarem resultado menor do que 1,00 (um), em qualquer dos índices referidos ACIMA, quando de suas habilitações, deverão comprovar patrimônio líquido mínimo, na forma dos §§ 2º e 3º, do artigo 31, da Lei 8.666/93;

a) A comprovação de patrimônio líquido será equivalente a 10 % (dez por cento) do valor estimado para contratação, considerado o valor estimado para o período de 12 meses, conforme determina a Lei 8666/93, admitida a atualização para a data de apresentação da proposta, através de índices oficiais;

7.4 - Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial e Recuperação Extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, observada a data de validade definida no instrumento.

a) Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.

b) A comprovação dos índices referidos no item 7.2, bem como do patrimônio líquido aludido no item 7.3, deverão se basear nas informações constantes nos documentos listados no item 7.1, constituindo obrigação exclusiva do licitante a apresentação dos cálculos de forma objetiva, sob pena de inabilitação.

c) No caso de silêncio do documento a respeito de sua validade, a certidão negativa de falência, recuperação judicial e recuperação extrajudicial, para fins de habilitação, deverá apresentar data de emissão de, no máximo, 90 (noventa) dias anteriores à data fixada para a sessão de abertura da licitação.

8 - REGULARIDADE SOCIAL

8.1 - A empresa licitante deverá apresentar a DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO DO ART. 7º, XXXIII, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL - ANEXO 4 (MODELO), atestando que não possui em seu quadro de empregado(s), menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.

9 - DECLARAÇÃO DE SUPERVENIÊNCIA

9.1 - Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo a participação do licitante no certame, através da documento DECLARAÇÃO DE SUPERVENIÊNCIA - ANEXO 3 (MODELO).

10 - HABILITAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

10.1 - A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, observadas as seguintes regras:

a) a licitante deverá apresentar na etapa de habilitação, todos os documentos exigidos para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresentem alguma restrição;

b) havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da apresentação dos documentos, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006;

c) o prazo a que se refere o inciso anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período;

d) a formalização da contratação fica condicionada à regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal, nos termos dos incisos anteriores, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 81 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes e com elas contratar, observada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

11 - COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

11.1 - O licitante enquadrado como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que desejar obter os tratamentos previstos na Lei Complementar nº 123/2006 deverá apresentar a DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE - ANEXO 2 (MODELO) e a CERTIDÃO EXPEDIDA PELA JUNTA COMERCIAL, seguindo a previsão do art. 8º da Instrução Normativa nº 103/2007 do Departamento Nacional de Registro do Comércio.

11.2 - Caso o licitante enquadrado como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte seja optante pelo Sistema Simples Nacional de Tributação, regido pela Lei Complementar nº 123/2006, deverá apresentar

também o comprovante de opção obtido no site do Ministério da Fazenda (<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional>).

11.3 - Caso o licitante não seja optante pelo Sistema Simples Nacional de Tributação, regido pela Lei Complementar nº 123/2006, deverá apresentar:

a) Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) comprovando ter receita bruta dentro dos limites estabelecidos nos incisos I e II do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006;

b) Cópia da Declaração de Informação Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica – DIPJ e respectivo recibo de entrega, em conformidade com o Balanço e a DRE;

c) Comprovante de inscrição e situação cadastral no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, cópia do contrato social e suas alterações.

11.4 - A empresa licitante que apresentar declaração falsa responderá por seus atos na esfera civil, penal e administrativa.

12 – DECLARAÇÕES FIRMADAS NOS ANEXOS

12.1 – A ausência de qualquer dos anexos contidos neste Edital importará em imediata inabilitação do licitante.

XIV - RECURSOS

1 - Declarado o vencedor, no prazo de 30 minutos, qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

2 - A falta de manifestação no prazo acima estabelecido importará na decadência do direito recursal e autorizará o Pregoeiro a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

3 - O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

4 - O licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, através da opção “DOCUMENTOS” do sistema eletrônico, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

5 - Para justificar sua intenção de recorrer e fundamentar suas razões ou contrarrazões de recurso, o licitante interessado poderá solicitar vista dos autos a partir do encerramento da fase de lances.

6 – Se as razões de recurso forem consideradas protelatórias, o pregoeiro não conhecerá do recurso e a empresa licitante ficará sujeita às penalidades previstas na Lei 8.666/93.

7 - Os recursos serão decididos pela Diretoria Geral do TCEES.

8 - O acolhimento do recurso implicará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

XV - ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

1 - A adjudicação do objeto do Pregão é atribuição do Pregoeiro, exceto quando houver manifestação de recurso, hipótese em que a adjudicação caberá a autoridade superior do TCEES.

2 - A homologação do Pregão cabe a autoridade superior do TCEES.

XVI - ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1 – Vide item 4, 5, 6 e 8 do Termo de Referência – ANEXO 1.

XVII - DO PAGAMENTO

1 - Os pagamentos serão efetuados na forma do item 14 do Termo de Referência e das disposições contidas no Anexo I.II, I.III e na minuta contratual.

XVIII - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1 - A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, sujeitando-se às penalidades constantes no art. 7ª da Lei nº 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a saber:

a) ADVERTÊNCIA, nos casos de pequenos descumprimentos do Termo de Referência, que não gerem prejuízo para o TCEES;

b) MULTA POR MORA - 0,33% (zero vírgula cinco por cento) ao dia, limitado a 10% (dez por cento), incidente sobre o valor global da contratação, nos casos de descumprimento dos prazos estipulados para as Fases de Implantação dos serviços, como também a disponibilização de mão de obra, que será calculada pela fórmula $M = 0,0033 \times C \times D$. Tendo como correspondente: M = valor da multa, C = valor da obrigação e D = número de dias em atraso;

c) MULTA de 10% (dez por cento), incidente sobre o valor global da contratação, pela recusa em prestar os serviços previstos neste Termo de Referência;

e) Suspensão temporária de licitar e impedimento de contratar com o TCEES por um período de até 2 (dois) anos, nos casos de recusa quanto a assinatura do instrumento contratual ou prestação dos serviços;

f) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos casos de prática de atos ilícitos, incluindo os atos que visam frustrar os objetivos da licitação ou contratação, tais como conluio, fraude, adulteração de documentos ou emissão de declaração falsa.

1.2 - Da aplicação de penalidades caberá recurso, conforme disposto no art. 109 da Lei nº 8.666/1993;

1.3 - As sanções administrativas somente serão aplicadas pelo TCEES após a devida notificação e o transcurso do prazo estabelecido para a defesa prévia;

1.4 - A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, onde será indicada a conduta considerada irregular, a motivação e a espécie de sanção administrativa que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

1.5 - O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, onde deverá ser observada a regra de contagem de prazo estabelecida no art. 110 da Lei nº 8.666/1993;

1.6 - A aplicação da sanção de "declaração de inidoneidade" é da competência exclusiva pelo Conselheiro Presidente do TCEES, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis da abertura de vista ao processo, podendo a reabilitação ser requerida após 02 (dois) anos de sua aplicação.

XIX - DISPOSIÇÕES FINAIS

1 - É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase do procedimento, efetuar diligências destinadas a esclarecer ou completar a instrução do processo, sendo vedada às empresas licitantes a juntada posterior de informações ou documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de análise da proposta de preço e habilitação.

2 - É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase do procedimento, solicitar informações complementares.

3 - É facultado ao Pregoeiro solicitar a contribuição de servidores do TCEES para subsidiar a análise técnica de qualquer objeto licitado.

4 - Cabe ao Pregoeiro solucionar os casos omissos do edital com base no ordenamento jurídico vigente e nos princípios de Direito Público.

5 - A empresa licitante é responsável pela veracidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do Pregão, cabendo responsabilização na esfera civil, penal e administrativa pela prática de atos fraudulentos.

6 - Constituem anexos deste edital, dele fazendo parte:

ANEXO 1 – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO A – Descrição do Ambiente

ANEXO B – Perfil Técnico

ANEXO C – Termo de Confidencialidade

ANEXO 2 – DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE (MODELO)

ANEXO 3 – DECLARAÇÃO DE SUPERVENIÊNCIA (MODELO)

ANEXO 4 – DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO DO ART. 7º, XXXIII, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL (MODELO).

ANEXO 5 - APRESENTAÇÃO DE ÍNDICES CONTÁBEIS (MODELO)

ANEXO 6 – DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE COM AS EXIGÊNCIAS HABILITATÓRIAS (MODELO)

ANEXO 7 – REFERÊNCIA DE PREÇO E MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO 8 – MINUTA CONTRATUAL

Vitória, 14 de julho de 2017.

Daniel Santos de Sousa

Pregoeiro Oficial

ANEXO 1
TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2017

1. DA DESCRIÇÃO DO(S) OBJETO(S)

1.1 Contratação de serviços técnicos especializados na área de TI (Tecnologia da Informação), compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento e suporte técnico (Service Desk) de nível 1, nível 2 e nível 3 aos usuários e clientes de soluções de tecnologia do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES), abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações, baseados nas práticas da biblioteca ITIL v3 (*Information Technology Infrastructure Library* versão 3), conforme especificações constantes neste Termo de Referência.

2. DO OBJETIVO

2.1 Oferecer aos usuários de TI do ambiente corporativo do TCEES serviços de alta qualidade, resultando nos seguintes benefícios:

- Melhoria do índice de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pela TI;
- Qualidade nos serviços oferecidos aos membros e funcionários;
- Garantia que todas as solicitações dos usuários de TI sejam devidamente registradas e atendidas de maneira rápida e eficaz;
- Garantia que o processo de solução dos chamados e o direcionamento para áreas solucionadoras sejam acompanhados e aprimorados;
- Sigilo das informações, considerando que o suporte dos níveis será presencial, permitindo maior controle sobre as operações e tarefas;
- Garantia que o serviço seja prestado de acordo com o ANS (Acordo de Nível de Serviço), reduzindo o tempo de restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos de negócios do TCEES.

3. DA JUSTIFICATIVA

3.1 Os usuários do TCEES utilizam os recursos de Tecnologia da Informação (TI) tanto para a execução das atividades meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (relacionadas a área de negócios desta Corte). Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização;

3.2 O TCEES possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de *hardware* e *software*, contando com mais de 600 (seiscentos) usuários de informática. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exige disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados;

3.3 Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica, que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição;

3.4 A STI (Secretaria de Tecnologia da Informação), responsável por gerenciar esses serviços, criou uma estrutura interna, a qual foi dado o nome de Serviço de Atendimento em TI (SATI), para gerenciar e operar todas as atividades relacionadas à Microinformática, incluindo gestão de computadores, *notebooks*, impressoras, *tokens*, *softwares*, etc. O SATI possui apenas 03 (três) servidores e 05 (cinco) estagiários para atender a mais de 600 (seiscentos) usuários, gerenciar aproximadamente 1000 (mil) equipamentos, operar diversos serviços de TI e atender, em média, 425 chamados por mês (jun/jul/ago/set-2016). Esse atendimento, dos chamados 1º e 2º níveis para suporte técnico em TI, depende de estagiários. Considerando que o estagiário possui carga horária reduzida e ainda menor em véspera de dias de provas, muitas vezes a STI não consegue atender a todas as demandas em tempo hábil, fazendo com que o serviço de atendimento muitas vezes seja precário;

3.5 Esta contratação estará alinhada com alguns objetivos do Planejamento Estratégico 2016-2020, de forma a:

- 3.5.1 Coibir o desperdício de recursos públicos, liberando servidores próprios e mais qualificados para se dedicarem às tarefas de gestão, fiscalização e planejamento de TI;
- 3.5.2 Melhorar a qualidade dos gastos, uma vez que os funcionários desta Corte alocam grande parte do tempo com demandas rotineiras e de baixa complexidade que poderiam ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração;
- 3.5.3 Aprimorar e intensificar o uso da TI;
- 3.6 Esta Secretaria de Tecnologia da Informação, após estudar diversas alternativas, concluiu que, se considerados os custos totais e as facilidades oferecidas, a terceirização do Service Desk se tornará mais viável economicamente e mais indicada tecnicamente para a atual situação do TCEES, já que irá oferecer melhorias no atendimento, tornando-o profissionalizado, mais rápido, eficaz e com alto índice de satisfação de usuários.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES

ITENS A SEREM CONTRATADOS			
ITEM	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE	QUANTIDADE
1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico	1.1 - Nível 1	24
		1.2 - Nível 2	24
		1.3 - Nível 3	24
2	Implantação do <i>Service Desk</i>	-	1
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE MÁXIMA
3	Suporte técnico avançado de TI para implementação de novas soluções	hora	1.000
4	Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível	hora	50
5	Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível	hora	50
6	Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível	hora	50
7	Serviços de IMAC	equipamento	1.000

4.1 Serviço de Atendimento e Suporte Técnico compreendendo os níveis 1, 2 e 3:

4.1.1 Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível:

4.1.1.1 O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI do TCEES, 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 ferramentas de apoio, tais como *software* de controle remoto de estação, dentre outras;

- 4.1.1.2 O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI do TCEES, através da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte;
- 4.1.1.3 A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no Anexo B;
- 4.1.1.4 O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08:00h (oito horas) às 19:00h (dezenove horas), de modo ininterrupto;
- 4.1.1.5 Os atendimentos serão feitos por telefone (ramal interno do TCEES), e-mail ou por acesso remoto, com consultas à base de conhecimento. Será atendido por esta equipe todo o ambiente de estações (*desktops*), *notebooks* no TCEES e sistemas de informação utilizados pelo TCEES;
- 4.1.1.6 A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:
- 4.1.1.6.1 Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pelo CONTRATANTE.
- 4.1.1.6.2 Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;
- 4.1.1.6.3 Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes de suporte de TI do TCEES;
- 4.1.1.6.4 Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI do CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;
- 4.1.1.6.5 Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- 4.1.1.6.6 Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, sempre que necessário, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- 4.1.1.6.7 Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes do TCEES, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados;
- 4.1.1.6.8 Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;
- 4.1.1.6.9 Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos sempre que possível, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- 4.1.1.6.10 Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;
- 4.1.1.6.11 Registrar no Sistema de Gestão de Service Desk todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes,

referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

- 4.1.1.6.12 Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 4.1.1.6.13 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 especificamente para o TCEES), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TCEES e seu uso;
- 4.1.1.6.14 Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 4.1.1.6.15 Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- 4.1.1.6.16 Identificar e reportar imediatamente ao Coordenador de *Outsourcing* problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TCEES ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- 4.1.1.6.17 Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, 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 fornecidos pelo TCEES;
- 4.1.1.6.18 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 de TI do TCEES;
- 4.1.1.6.19 Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo TCEES;
- 4.1.1.7 O Suporte 1º Nível terá como meta a solução de, no mínimo, 70% (setenta por cento) de todos os chamados de TI do TCEES;
- 4.1.1.8 O atendimento deste nível deve ser suportado por uma base de conhecimento, cuja propriedade é do CONTRATANTE e a responsabilidade de mantê-la atualizada e completa é da CONTRATADA;
- 4.1.1.9 O atendente deverá conhecer todos os procedimentos já padronizados pelo CONTRATANTE, documentados na base de conhecimento. Para solicitações cujos procedimentos ainda não estiverem padronizados, o mesmo deverá solicitar, através de seu supervisor, orientação ao CONTRATANTE e após atualizar a documentação;
- 4.1.1.10 Dentre outros, são considerados atendimentos de primeiro nível as seguintes situações:
- Configuração ou reconfiguração para acesso a impressoras possibilitando ao usuário a retomada de impressão;
 - Abertura de chamados para impressoras/multifuncionais/*tonners* com defeito e solicitações de *tonners* novos e recolhimento de carcaças;
 - Configuração ou reconfiguração de navegador para retomada de acesso à

internet;

- Instalação de *software* aplicativo de acordo com a política e autorizações fornecidas pelo CONTRATANTE;
- Auxílio aos usuários na utilização de *softwares* aplicativos utilizados pelo CONTRATANTE, dentre eles pacotes para escritório, funções básicas de aplicações específicas, uso do Portal do CONTRATANTE e sistemas desenvolvidos pelo CONTRATANTE;
- Orientação sobre a utilização de *hardware* e *software* de forma geral;
- Orientação sobre qualquer dúvida ou solicitação de informação do usuário;
- Administração de contas (*logins*) de usuários e de e-mails, domínio, RAS, etc. O TCEES possui procedimentos automatizados em sistema próprio para diversas operações, como desbloquear e criar contas, alterar senhas e desativar usuários. A tarefa deste nível é a de orientar a utilização desse *software*;
- Administração de grupos de rede e permissões de pastas e arquivos conforme política definida pelo TCEES;
- Abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, *software*, etc.).

4.1.2 Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível:

4.1.2.1 O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, 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 VIP;

4.1.2.2 A equipe de 2º Nível é responsável pelo atendimento remoto e local a todos os servidores e estagiários do TCEES, ou seja, é esta equipe que se desloca até a estação de trabalho do usuário ou faz acesso à estação de trabalho remotamente para realizar atendimentos não compreendidos pelo 1º nível. Esta equipe é responsável por auxiliar o 1º nível ou pode redirecionar um chamado para a equipe de 3º Nível, já que detém maior conhecimento para avaliar se um determinado chamado necessita ou não da intervenção de equipe com profunda especialização;

4.1.2.3 A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Atendimento e Suporte de 2º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no Anexo B;

4.1.2.4 O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h00h (oito horas) às 19h00h (dezenove horas), de modo ininterrupto;

4.1.2.5 O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas, dentre outras:

4.1.2.5.1 Prestar suporte presencial e remoto, de segundo nível, aos usuários de TI do TCEES, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;

- 4.1.2.5.2 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de *software*, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TCEES e seu uso;
- 4.1.2.5.3 Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do TCEES;
- 4.1.2.5.4 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- 4.1.2.5.5 Contatar as equipes de Nível 3 e a área de TI do TCEES para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- 4.1.2.5.6 Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TCEES que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- 4.1.2.5.7 Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do TCEES;
- 4.1.2.5.8 Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- 4.1.2.5.9 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 4.1.2.5.10 Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e *notebooks*, de acordo com instruções fornecidas pelo TCEES;
- 4.1.2.5.11 Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do *service desk*;
- 4.1.2.5.12 Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas ao *service desk* para as equipes internas do TCEES;
- 4.1.2.5.13 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TCEES, quando for o caso;
- 4.1.2.5.14 Prestar suporte presencial às sessões de Julgamento do Plenário e das Câmaras;
- 4.1.2.5.15 Realizar atendimento aos usuários VIPs;
- 4.1.2.5.16 Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;
- 4.1.2.5.17 Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TI providos pelo CONTRATANTE;
- 4.1.2.5.18 Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;
- 4.1.2.6 Dentre outros, são considerados atendimentos de segundo nível as seguintes situações:
 - 4.1.2.6.1 A manutenção e configuração de equipamentos de informática;
 - 4.1.2.6.2 O suporte técnico a serviços e infraestrutura de TI, incluindo sistemas operacionais;
 - 4.1.2.6.3 Trocas de *tonner* de impressoras e multifuncionais;

- 4.1.2.6.4 Manter a organização de cabeamento dos setores, executar a ativação de novos pontos e confecção de *patch cords*, bem como conectores fêmea.
- 4.1.2.6.5 Troca, instalação, adição e mudança de até 50 (cinquenta) equipamentos (*workstations, notebooks, monitores, impressoras, etc.*) por mês, com a supervisão da STI;
- 4.1.2.6.6 Auxiliar na manutenção do inventário de aplicativos, componentes e equipamentos;
- 4.1.2.6.7 Elaborar relatórios mensais;
- 4.1.2.7 Os profissionais deverão também estar munidos de maletas de ferramentas que devem conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços "on site": chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, lanterna e HDs externos de no mínimo 1 TB (para execução de backups locais e baixa de imagens);
- 4.1.3 Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível e operação de redes:**
- 4.1.3.1 A equipe de 3º Nível será acionada sempre que um chamado necessitar de profunda especialização por parte dos analistas. Esta equipe deverá realizar o suporte à operação do ambiente de Infraestrutura de TI do TCEES;
- 4.1.3.2 A equipe de 3º nível deverá atuar nas diversas áreas de Infraestrutura de TI, como redes, segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, banco de dados, backup, dentre outras;
- 4.1.3.3 O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível será de segunda à sexta-feira, das 12:00h (doze horas) às 20:00h (vinte horas), de modo ininterrupto;
- 4.1.3.4 O atendimento deste serviço deverá ser presencial, exceto quando requerido pelo CONTRATANTE;
- 4.1.3.5 A CONTRATADA deverá manter em seu quadro de funcionários, profissionais capacitados para execução dos serviços e para gestão das demandas;
- 4.1.3.6 Tipos de tarefas a serem realizadas por este nível incluem:
- 4.1.3.6.1 Instalação, migração, atualização e operação de sistemas operacionais e *softwares* em servidores;
- 4.1.3.6.2 Criação e manutenção de regras de acesso em *switches*, roteadores e *firewall*;
- 4.1.3.6.3 Administrar o ambiente de Banco de Dados do CONTRATANTE instalado em plataforma Windows e/ou Linux;
- 4.1.3.6.4 Manter os servidores de Banco de Dados atualizados, através das atividades de instalação, *upgrade* e aplicação de *patches* de correções liberados pelo fornecedor de *software*. Esta atividade deverá ser feita nos servidores de Banco de Dados e seus respectivos clientes (estações de trabalho e servidores);
- 4.1.3.6.5 Manter atualizada a documentação do ambiente de Banco de Dados, bem como os procedimentos que serão utilizados pelo administrador de Banco de Dados e Operadores da Rede. Os procedimentos e *jobs* de *backup* e ainda os *scripts* do plano de contingência (*Disaster/Recovery*) deverão estar sempre atualizados;

- 4.1.3.6.6 Execução de planos de ações definidos nas requisições de mudanças nas diversas áreas da TI;
- 4.1.3.6.7 Abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, *software*, etc.);
- 4.1.3.6.8 Serviços de administração de serviço de diretório Active Directory;
- 4.1.3.6.9 Serviços de administração de servidores DNS com configuração de zonas integradas com AD;
- 4.1.3.6.10 Serviços de administração de servidores DHCP integrado ao AD;
- 4.1.3.6.11 Serviços de administração de servidor de correio eletrônico Microsoft Exchange na plataforma Windows;
- 4.1.3.6.12 Instalação e configuração automatizada de aplicativos nas estações de trabalho;
- 4.1.3.6.13 Monitoramento de novos serviços no sistema de monitoramento da CONTRANTE;
- 4.1.3.6.14 Serviços de suporte técnico e operacional à infraestrutura de serviços *web*, sites ou portais *web* para ambiente;
- 4.1.3.6.15 Manter atualizada toda a documentação da rede;
- 4.1.3.6.16 Documentar configurações de *links* de dados, endereçamento IP, tabelas de roteamento e mapas de rede física e lógica;
- 4.1.3.6.17 Detectar, notificar e resolver problemas de *performance* a curto prazo, tratados como evento de falha;
- 4.1.3.6.18 Implementar atualizações de *software* e instalação de *patches* nos equipamentos monitorados proativa e reativamente;
- 4.1.3.6.19 Implementar e manter as políticas de segurança, relacionadas ao ambiente da rede e definidas pelo CONTRATANTE;
- 4.1.3.6.20 Documentar as configurações dos servidores;
- 4.1.3.6.21 Liberar e controlar os acessos a arquivos, *softwares*, sistemas e demais serviços da rede de dados do CONTRATANTE de acordo com normas internas;
- 4.1.3.6.22 Projetar, criar e manter estruturas de pastas e permissões de uso em ambiente Windows e/ou Linux;
- 4.1.3.6.23 Criar e administrar scripts de *logon* para usuários e computadores;
- 4.1.3.6.24 Instalar e configurar impressoras, criando e gerenciando filas de impressão;
- 4.1.3.6.25 Apoiar as atividades de planejamento de capacidade com especificação dos equipamentos de rede e servidores;
- 4.1.3.6.26 Manter a lista de equipamentos e a lista de contatos de pessoal de suporte técnico devidamente atualizadas;
- 4.1.3.6.27 Suportar o Service Desk em problemas de alta complexidade;
- 4.1.3.6.28 Monitorar a *performance* e a disponibilidade dos servidores de forma a garantir o correto funcionamento dos sistemas e serviços;
- 4.1.3.6.29 Administração de atualizações de *software*;

- 4.1.3.6.30 Executar procedimentos de restauração de serviços e servidores, aplicando planos de contingência quando for o caso;
- 4.1.3.6.31 Administrar *backup* e *restore* de dados do ambiente de armazenamento de dados do CONTRATANTE;
- 4.1.3.6.32 Administrar ambiente SAN e Storages do ambiente do CONTRATANTE;
- 4.1.3.6.33 Manter diretivas de segurança dos sistemas operacionais, seguindo corretamente a política de segurança estabelecida pelo CONTRATANTE;
- 4.1.3.6.34 Configurar e gerenciar *softwares* de auditoria, detecção de intrusos, prevenção de ataques, antivírus e atualização de *software*;
- 4.1.3.6.35 Garantir a segurança do ambiente através de upgrade e aplicação, após testes em ambiente de homologação, de *patches* de correções liberados pelos fornecedores de *software* em servidores e estações;
- 4.1.3.6.36 Buscar continuamente identificar, registrar e eliminar as vulnerabilidades existentes na rede do CONTRATANTE.

4.2 Implantação do *Service Desk*

- 4.2.1 A implantação da nova solução de *Service Desk* no TCEES irá contemplar todas as etapas e tarefas necessárias para suportar a operação do *Service Desk* de acordo com as melhores práticas e processos do ITIL v3;
- 4.2.2 A CONTRATADA deverá elaborar cronograma, que será analisado e aprovado pelo CONTRATANTE, respeitando as fases descritas na seção 0 (Fases de implantação do *Service Desk*);
- 4.2.3 Deverão ser implantados, no mínimo, os seguintes processos do ITIL v3:

Processo	Descrição
Gerenciamento de Níveis de Serviço	GNS negocia, concorda e documenta metas adequadas de serviços de TI com o negócio, em seguida, monitora e produz relatórios sobre a entrega do nível de serviço acordado. A finalidade do processo de GNS é assegurar que todos os serviços operacionais e seu desempenho sejam medidos de uma forma consistente, de maneira profissional por toda a organização de TI, e que os serviços e os relatórios produzidos atendam às necessidades do negócio e dos clientes.
Gerenciamento de Capacidade	Inclui negócios, serviço e acompanha todo o ciclo de vida do serviço. Um fator chave para o sucesso do gerenciamento de capacidade é garantir que ele será considerado na fase de desenho. Tem como objetivo fornecer um ponto de foco e gerenciamento para toda a capacidade e desempenho relacionado a problemas, relacionando-se tanto com os serviços como os recursos, e fazer com que a capacidade de TI corresponda às demandas de negócio acordadas.

	<p>O Sistema de Informação do Gerenciamento de Capacidade (SIGC) é a base de um processo de Gerenciamento de Capacidade bem-sucedido. Informações contidas no SIGC são armazenadas e analisadas por todos os subprocessos do Gerenciamento de Capacidade para fornecer relatórios técnicos e de gerenciamento, incluindo o Plano de Capacidade.</p>
Gerenciamento de Disponibilidade	<p>Tem como objetivos avaliar o impacto de todas as mudanças no planejamento de disponibilidade, como também, assegurar que medidas proativas para melhorar a disponibilidade do negócio sejam implementadas sempre que o custo se justifique. Fornece um ponto de foco e de gerenciamento para todas as questões relacionadas com a disponibilidade, em matéria de serviços, componentes e recursos, garantindo que as metas de disponibilidade em todas as áreas são medidas e alcançadas, e que elas igualam ou superam as necessidades atuais e futuras do negócio de forma eficaz em termos de custos.</p> <p>Gerenciamento de disponibilidade é o processo que visa aperfeiçoar a capacidade da infraestrutura de TI, serviços e suporte para prover, a custo efetivo, um nível de disponibilidade que permita ao negócio atender a seus objetivos.</p> <p>Esse processo é responsável por definir, analisar, planejar, medir e melhorar todos os aspectos da disponibilidade dos serviços de TI.</p>
Gerenciamento de continuidade de serviços de TI	<p>Como a tecnologia é um componente central da maioria dos processos de negócio, continuidade ou alta disponibilidade de TI é crucial para a sobrevivência do negócio como um todo. Isso é conseguido através da introdução de medidas de redução de risco e opções de recuperação. A manutenção contínua da capacidade de recuperação é essencial para se manter eficaz.</p> <p>O objetivo do GCSTI é manter de maneira adequada a capacidade de recuperação de serviços de TI para atender às necessidades acordadas, requisitos e prazos do negócio.</p>
Gerenciamento de segurança da informação	<p>O GSI precisa ser considerado dentro da metodologia de governança corporativa como um todo. A governança corporativa é o conjunto de responsabilidades e práticas exercidas pelo conselho de administração e pela gestão executiva com o objetivo de fornecer direcionamento estratégico, assegurando que os objetivos sejam alcançados, verificando se os riscos estão sendo gerenciados de forma adequada, verificando se os recursos da empresa estão sendo utilizados de maneira eficaz.</p>
Gerenciamento de	<p>Um incidente é uma interrupção não programada de um serviço de TI, ou uma diminuição da qualidade de um</p>

Incidentes	<p>serviço de TI. A falha de um IC que ainda não impactou o serviço também é um incidente.</p> <p>O objetivo do Gerenciamento de Incidentes é restaurar o serviço ao estado normal o mais rápido possível, e para minimizar o impacto negativo sobre as operações de negócios.</p>
Gerenciamento de Problemas	<p>Um problema é a causa de um ou mais incidentes. A causa não é, geralmente, conhecida na época em que um problema é registrado, e o processo de gerenciamento de problemas é responsável pela investigação posterior.</p> <p>Os principais objetivos do Gerenciamento de Problemas são evitar problemas e que incidentes resultantes aconteçam, para eliminar incidentes recorrentes e para minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser evitados.</p>
Gerenciamento de Configuração	<p>Apoia o negócio, fornecendo informações precisas e controle através de todos os ativos relacionados que compõem a infraestrutura de uma organização.</p> <p>O objetivo do GC (Gerenciamento de Configuração) é identificar, controlar e avaliar os ativos de serviços e itens de configuração (IC), protegendo e garantindo a sua integridade em todo o ciclo de vida do serviço.</p> <p>O escopo do GC se estende aos ativos que não são de TI e aos fornecedores de serviços internos e externos, onde os ativos compartilhados precisam ser controlados.</p>
Gerenciamento de Mudanças	<p>Garante que as mudanças são registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de uma maneira controlada.</p> <p>O objetivo é garantir que métodos padronizados são utilizados para o tratamento rápido e eficiente de todas as mudanças, que todas as mudanças são registradas no Sistema de Gerenciamento de Configuração e que o risco global de negócios é otimizado.</p>

Tabela 1 (um) - Processos ITIL

4.2.4 A CONTRATADA deverá implantar os processos descritos acima e torná-los aderentes às necessidades do TCEES, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

- I. Elaboração dos scripts de atendimento;
- II. Criação do processo / fluxo de atendimento;
- III. Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;
- IV. Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:

- a. Definição do processo de notificação e escalada;
 - b. Definição dos critérios para categorização de incidentes.
- 4.2.5 O Catálogo de Serviços de TI, em conformidade com a biblioteca ITIL v3, deverá contemplar dentre outras informações relevantes e convenientes, no mínimo:
- 4.2.5.1 Atividades relacionadas ao serviço;
 - 4.2.5.2 Perfil profissional exigido;
 - 4.2.5.3 Nível de complexidade;
 - 4.2.5.4 Categoria;
 - 4.2.5.5 Detalhamento e tipo de atividade;
 - 4.2.5.6 Previsibilidade de tempo de atendimento;
 - 4.2.5.7 Periodicidade da ocorrência;
 - 4.2.5.8 Quantidade estimada de ocorrência mensal;
 - 4.2.5.9 Indicadores de desempenho.
 - 4.2.5.10 Níveis mínimos de serviço.
- 4.2.6 A CONTRATADA deverá auxiliar na divulgação da nova forma de trabalho e fluxo de atendimentos no TCEES para todos os servidores do CONTRATANTE;
- 4.2.7 A CONTRATADA deverá instalar e configurar o *software* System Center Service Manager, cujo licenciamento é de responsabilidade do CONTRATANTE, para que este seja utilizado como o *software* de atendimento padrão pelo TCEES. Toda a base de dados do System Center Service Manager é de propriedade do CONTRATANTE;
- 4.2.7.1 Deverão ser configurados todos os itens necessários para que o *software* funcione de acordo com as políticas do TCEES, como ANS, acesso remoto, portal *web* para abertura de chamados, base de conhecimento e relatórios;
 - 4.2.7.2 Ao menos os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças deverão ser implantados na ferramenta System Center Service Manager;
- 4.2.8 A CONTRATADA deverá fornecer treinamento básico para utilização do *software* de atendimento System Center Service Manager a todos os servidores do CONTRATANTE;
- 4.2.8.1 Esta tarefa poderá ser realizada por meio de palestras e/ou minicursos, além de elaboração de documentação para os usuários;
- 4.2.9 A CONTRATADA deverá implantar a funcionalidade de pesquisa de satisfação automática do System Center Service Manager para executar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do TCEES;
- 4.2.9.1 A cada fechamento de chamado, uma pesquisa simples deverá ser feita para saber da aprovação do atendimento realizado;
 - 4.2.9.2 A critério do CONTRATANTE, outras pesquisas de satisfação poderão ser realizadas para extrair informações dos usuários acerca de sugestões e/ou críticas sobre os serviços de atendimento e TI do TCEES;
- 4.2.10 A CONTRATADA também deverá realizar a instalação ou ajustes nos demais *softwares* necessários para o pleno funcionamento do Service Desk.

4.3 Suporte técnico avançado de TI para consultoria, projetos e implementação de novas soluções

- 4.3.1 Os serviços de Suporte técnico avançado de TI compreendem o atendimento a demandas onde é necessária uma profunda especialização nas tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE e que não podem ser solucionadas pela equipe de Service Desk ou pela equipe de Infraestrutura de TI do CONTRATANTE;
- 4.3.2 A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico avançado de TI sob demanda para implementação de novas tecnologias e projetos que estejam dentro das capacidades e qualificações da equipe;
- 4.3.2.1 As soluções a serem implantadas deverão estar dentro da área de conhecimento da equipe de 3º Nível;
- 4.3.3 A CONTRATADA deverá ser previamente informada, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, da necessidade referente a esse serviço.
- 4.3.4 Para cada nova implementação, a CONTRATADA será comunicada previamente e deverá, em até 10 (dez) dias úteis, elaborar uma proposta para o projeto, contendo a estimativa das horas de serviço previstas. Esta deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE;
- 4.3.5 Os serviços de Suporte técnico avançado de TI contemplam, no mínimo, as seguintes atividades:
- 4.3.5.1 Apoiar a equipe do CONTRATANTE na elaboração de planos de projeto de adequação, migração ou implantação de novos serviços ou atualização de serviços de TI baseados na plataforma de produtos pré-existentes no ambiente do CONTRATANTE ou adquiridos pelo CONTRATANTE durante a vigência do contrato;
- 4.3.5.2 Desenvolver proposta de projeto para avaliação da equipe do CONTRATANTE, contendo no mínimo: Escopo macro do projeto, itens fora do escopo, atividades a serem executadas, fases do projeto, principais entregas, custo das entregas, estimativa de prazos por entrega, cronogramas, composição da equipe de projeto, horários de trabalho, premissas, restrições e riscos;
- 4.3.5.3 Fornecer suporte operacional para a equipe de TI do CONTRATANTE, tendo como objetivo a execução de atividades no que tange à implantação de projetos de novos serviços e avaliação técnica de tecnologias implantadas de infraestrutura do CONTRATANTE;
- 4.3.5.4 Fornecer serviços de operação assistida e documentação de forma a apoiar os profissionais do CONTRATANTE na execução temporária de rotinas operacionais, visando a estabilização de produtos de projetos após processos de implantação, bem como o repasse de conhecimento e geração de documentação. A operação assistida sempre será acompanhada por profissional do CONTRATANTE, com o objetivo de absorção do conhecimento operacional para uso posterior. A documentação deve conter minúcias de operação do serviço e eventualmente As-Built de configuração do objeto da Operação Assistida, visando criar condições para que o operador do CONTRATANTE não necessite de reincidências dos serviços de operação assistida para o contexto em questão. Esta documentação será objeto de avaliação e aceite por parte do profissional do CONTRATANTE envolvido na Operação Assistida, o qual constatará a suficiência da documentação para o desempenho das atividades;

4.3.6 Se necessário a CONTRATADA poderá utilizar recursos humanos já pertencentes aos grupos solucionadores da Infraestrutura de TI, desde que:

4.3.6.1 A alocação destes profissionais não comprometa os acordos de nível de serviço nos serviços de suporte de Infraestrutura de TI;

4.3.6.2 As horas contabilizadas dos dois tipos de serviço não se sobreponham;

4.3.7 Todos os projetos devem ser conduzidos por, no mínimo, um profissional com certificação PMP vigente à época do serviço, emitida pelo PMI (Project Management Institute);

4.3.8 Todos os projetos e/ou entregas serão de propriedade do CONTRATANTE;

4.3.9 Os direitos sobre as modificações destinadas a atualização tecnológica, incorporação de facilidades ou adequações às necessidades sugeridas, assim como as derivações que vierem a ser feitas nos ativos, pertencerão ao CONTRATANTE, que os exercerá autonomamente.

4.4 Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível

4.4.1 O CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário, fora do horário e dias normais de funcionamento (segunda-feira a sexta-feira de 08h as 19h), inclusive fins de semana e feriados;

4.4.2 A CONTRATADA deverá ser previamente informada, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, da previsão de serviço extraordinário;

4.4.3 O pagamento desses serviços será realizado de acordo com o número de horas trabalhadas;

4.4.4 As atividades extraordinárias desse serviço deverão estar em consonância com as atribuições e capacidades do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.

4.5 Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível

4.5.1 O CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário, fora do horário e dias normais de funcionamento (segunda-feira a sexta-feira de 08h as 19h), inclusive fins de semana e feriados;

4.5.2 A CONTRATADA deverá ser previamente informada, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, da previsão de serviço extraordinário;

4.5.3 O pagamento desses serviços será realizado de acordo com o número de horas trabalhadas;

4.5.4 As atividades extraordinárias desse serviço deverão estar em consonância com as atribuições e capacidades do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.

4.6 Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível

4.6.1 O CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário, fora do horário e dias normais de funcionamento (segunda-feira a sexta-feira de 08h as 19h), inclusive fins de semana e feriados;

- 4.6.2 A CONTRATADA deverá ser previamente informada, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, da previsão de serviço extraordinário;
- 4.6.3 O pagamento desses serviços será realizado de acordo com o número de horas trabalhadas;
- 4.6.4 As atividades extraordinárias desse serviço deverão estar em consonância com as atribuições e capacidades do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível.

4.7 Serviços de IMAC (*install, move, add, change*):

- 4.7.1 Os serviços de IMAC compreendem atividades de baixa complexidade que requerem disponibilidade de recursos humanos para atuar em momentos específicos e para trabalhos que não fazem parte da operação normal de TI, como renovação de parque de *hardware*, instalação de ativos em várias localidades, troca de parque de impressoras, etc. São serviços que não se enquadram na operação comum da STI ou projetos de consultoria especializada e serão requisitados sob demanda;
- 4.7.1.1 Para melhor entender os referidos serviços podemos definir IMAC como uma palavra que deriva das iniciais de Install, Move, Add e Change:
- a) *Install*: Serviços de instalação de *hardware* por intermédio dos testes de funcionamento adequados. Ex.: novo *desktop*;
 - b) *Move*: Serviços de movimentação de unidades de sistema entre setores. Ex.: Desconectar um *desktop* e os seus dispositivos periféricos diretamente associados, empacotar o equipamento para transporte ao novo local. Receber o equipamento em sua nova localização, desembalar e voltar a conectá-lo à mesma unidade de sistema e seus dispositivos periféricos diretamente associados;
 - c) *Add*: Serviços de adição de componentes de *hardware* e instalação/configuração de *software*. Ex.: Instalação de um monitor adicional, incluindo o seu driver; Instalação de um pacote ou suíte de *softwares* considerado padrão pelos procedimentos de *service desk* e devidamente homologado, aprovado e testado pelo processo de mudanças;
 - d) *Change*: Serviços de mudança de itens de configuração, tanto de *hardware* como de *software*. Ex.: Troca de um mouse por outro; Mudança de configuração de um sistema a partir de uma solicitação específica.
- 4.7.2 O TCEES poderá requisitar serviços de IMAC quando necessário realizar grandes mudanças;
- 4.7.3 A contagem de unidade de serviço será feita por equipamento;
- 4.7.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais para a execução desses serviços, segundo as demandas previamente agendadas pelo TCEES, sem que isso afete as demais atividades previstas neste Termo de Referência;
- 4.7.5 Após a solicitação do serviço de IMAC pelo TCEES, a CONTRATADA deverá submeter proposta de trabalho, a qual será avaliada pela Secretaria de Tecnologia da Informação para aprovação ou rejeição.

5. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 As ações necessárias à execução dos serviços de implantação do *Service Desk*, IMAC e atendimento e suporte de 1º, 2º e 3º níveis serão executadas nas dependências do CONTRATANTE, situado à Rua José Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP 29.050-913;

5.1.1 Tal exigência visa assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços e facilitar a gestão do contrato, o processo de melhoria contínua dos serviços e as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços do Tribunal;

5.2 O serviço será acompanhado por servidores designados como fiscais do contrato;

5.3 A descrição resumida do ambiente de TI do TCEES onde a CONTRATADA irá atuar se encontra no Anexo A;

5.3.1 O ambiente poderá sofrer alterações durante o contrato, como por exemplo a implantação de novos serviços de TI. A CONTRATADA deverá não só auxiliar na implantação dos novos serviços como também fazer a operação destes;

5.3.2 O Anexo A descreve um resumo do ambiente de TI do TCEES. A CONTRATADA deverá prover atendimento e suporte técnico para todo o ambiente de TI do CONTRATANTE;

5.4 Os horários de atendimento dos diversos tipos de serviços estão definidos na Tabela 2 (dois) abaixo:

Atividades	Dias úteis	Finais de Semana e Feriados
Suporte de 1º e 2º	08h às 19h	Sem atendimento (exceto em casos excepcionais)
Suporte de 3º nível	12h às 20h	Sem atendimento (exceto em casos excepcionais)

Tabela 2 (dois) - Horários de atendimento

5.5 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o TCEES como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários;

5.5.1 Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o TCEES;

5.6 A prestação dos serviços deverá seguir as melhores e boas práticas preconizadas pela biblioteca ITIL v3. A CONTRATADA deverá suportar e apoiar a adoção das boas práticas ITIL v3 durante a vigência do contrato;

5.7 A CONTRATADA deverá designar um funcionário para atuar como coordenador de *outsourcing*. O coordenador de *outsourcing* deverá ser o ponto de contato entre qualquer demanda, sugestão e/ou reclamação do CONTRATANTE à CONTRATADA.

5.7.1 É responsabilidade do coordenador de *outsourcing*:

5.7.1.1 Manter o que foi acordado no ANS;

5.7.1.2 Estabelecer junto com o CONTRATANTE os procedimentos da operação do Service Desk;

5.7.1.3 Verificar a necessidade de novos treinamentos e apresentação dos relatórios gerenciais;

5.7.1.4 Resolver e atuar em problemas que surgiram relacionados ao seu quadro de funcionários;

5.7.1.5 Apresentar relatórios gerenciais em períodos acordados com o CONTRATANTE;

5.7.1.6 Monitorar todos os processos e serviços para mantê-los em conformidade com o que foi planejado com o CONTRATANTE.

5.8A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatórios gerenciais para o CONTRATANTE.

5.8.1 Os seguintes relatórios devem ser apresentados pela CONTRATADA:

Descrição	Conteúdo
Relatório de acompanhamento mensal dos serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Estatísticas completas de requisições, incluindo número de incidentes classificados por categoria, quais os setores mais demandantes, dúvidas dos usuários e reabertura de chamados. O relatório também deverá indicar os 10 tipos de chamado de maior incidência e respectivas recomendações sugeridas. • Cumprimento de níveis de serviço (comparativo do desempenho esperado e entregue) – 1º atendimento e solução final. • Apresentação do nível de satisfação mensurado através das pesquisas automáticas do sistema. • Informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento.

Tabela 3 (três) - Tipos de Relatórios

5.8.2 Quando do início da execução contratual, o CONTRATANTE deverá fornecer os modelos dos relatórios gerenciais a serem gerados e entregues pela CONTRATADA. Vale ressaltar que o CONTRATANTE poderá mudar, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, a quantidade, os tipos, modelos e periodicidade dos relatórios. Nestes casos, a CONTRATADA será comunicada e instruída antecipadamente;

- 5.9O CONTRATANTE também fará o acompanhamento da prestação dos serviços através de pesquisas realizadas junto a seus usuários sobre a qualidade de atendimento dos serviços prestados. O não atendimento dos indicadores de qualidade será considerado inexecução parcial das obrigações assumidas e ensejará na aplicação de glosa através do ANS;
- 5.9.1 A avaliação de satisfação seguirá uma metodologia de pesquisa válida, investigando um universo estatisticamente representativo e escolhendo perguntas que avaliem a qualidade do serviço. A metodologia e o formato dos formulários de pesquisa serão definidos pelo CONTRATANTE e avaliarão aspectos do serviço de atendimento como agilidade, cordialidade, presteza e postura. Os resultados dessas pesquisas serão reportados mensalmente pela CONTRATADA, indicando o grau de satisfação dos usuários;
- 5.9.2 As perguntas terão opções equivalentes aos índices: péssimo, ruim, médio, bom e ótimo. O Índice de satisfação mensal (ISM), medido através de formulários de pesquisa, deverá obter o índice bom e ótimo em ao menos 80% das perguntas;
- 5.9.3 Independentemente da execução da avaliação do ISM, quando acontecer da quantidade de reclamações dentro de um determinado mês, relativas ao comportamento profissional dos operadores de atendimento (níveis 1, 2 e 3) da CONTRATADA, exceder a 03 (três), a CONTRATADA ficará sujeita à aplicação de glosa através do ANS. Para efeito de instrução, qualquer reclamação encaminhada à STI deverá ser comunicada à CONTRATADA para conhecimento;
- 5.10 As equipes da CONTRATADA serão constantemente capacitadas e treinadas por servidores do CONTRATANTE para prestar atendimento aos sistemas de informação próprios (aplicativos de negócio) utilizados do TCEES, de acordo com normas e regras definidas pela STI.
- 5.11 As solicitações registradas no Service Desk que envolverem mudanças complexas na infraestrutura de TI do TCEES serão convertidas em uma Requisição de Mudança. Estas solicitações podem ser originadas por diversas necessidades, como por exemplo: atualização de softwares que envolvem estudos complexos, implantação de novos *softwares* e tecnologias, implantação de novos equipamentos;
- 5.11.1 Toda mudança será planejada em conjunto com servidores da STI. A CONTRATADA será responsável por criar um plano de ações o qual, após aprovação do CONTRATANTE, deverá ser seguido e executado. Para cada requisição de mudança será acordado um ANS específico proposto pelo CONTRATANTE;
- 5.11.2 O plano de mudança pode incluir a utilização do *software* System Center 2012 R2 provido pelo CONTRATANTE e, para isso, a CONTRATADA deverá prover técnicos capacitados nessa ferramenta;
- 5.12 A CONTRATADA deverá auxiliar o CONTRATANTE na abertura de chamados e acompanhamento da evolução dos mesmos junto a outras empresas terceirizadas prestadoras de serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TCEES, sobretudo, no que tange ao cumprimento do ANS;
- 5.12.1 Nos casos de não cumprimento do ANS pelas terceirizadas sob acompanhamento da CONTRATADA, a mesma, com a máxima urgência e diligência, deverá comunicar à Secretaria de Tecnologia da Informação do TCEES para as providências cabíveis;
- 5.13 A CONTRATADA, enquanto responsável pelo Suporte em TI no TCEES, será

também responsável pela documentação de todos os processos junto ao Suporte, que envolvem as diversas áreas solucionadoras;

5.14 Quando o TCEES definir ponto facultativo de suas atividades, o CONTRATANTE realizará formalmente a liberação das equipes da CONTRATADA.

5.15 Fases de implantação do Service Desk

5.15.1 Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais

5.15.1.1 A Reunião de Alinhamento será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas do TCEES e da CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início dos serviços, em até 05 (cinco) dias corridos após a publicação do resumo do contrato no **Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo**, com objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes;

5.15.1.2 A Reunião deverá ser realizada presencialmente, na sede do TCEES e contará com a participação de, no mínimo, 01 (um) Gerente do Projeto e 01 (um) responsável pela área técnica da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato a ser designado pela Administração do TCEES;

5.15.1.3 A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, para aprovação do TCEES, o seu Plano de Implantação do Service Desk, contemplando:

5.15.1.3.1 Escopo.

5.15.1.3.2 Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI).

5.15.1.3.3 Plano de Comunicação e Divulgação.

5.15.1.3.4 Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias à implantação do Service Desk, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma.

5.15.1.4 Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá 02 (dois) dias corridos para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências do CONTRATANTE.

5.15.2 Fase Inicial de Implantação

5.15.2.1 Durante o período da Fase de Implantação, a CONTRATADA deverá providenciar a instalação e configuração dos softwares, elaboração dos processos e demais atividades necessárias para o início da prestação do serviço contratado;

5.15.2.2 Na Fase de Implantação a CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, as etapas listadas abaixo:

5.15.2.2.1 Elaboração do modelo de funcionamento dos atendimentos, da implantação do *Service Desk* e dos serviços de IMAC e do processo de Gerenciamento de Incidentes. Este modelo deverá conter de forma detalhada os fluxos de informação, iniciando-se no recebimento dos chamados, feitos pelos usuários do CONTRATANTE, indo até a finalização do atendimento.

5.15.2.2.2 Elaboração de tabelas de classificação, escalação, usuários e itens de configuração;

- 5.15.2.2.3 Levantar necessidade de treinamento a ser fornecido pelo CONTRATANTE à equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TI do TCEES e na utilização dos sistemas disponibilizados pelo TCEES;
- 5.15.2.2.4 Execução de todos os serviços de Implantação do Service Desk, descritos no item 0 deste Termo de Referência;
- 5.15.2.2.5 Elaboração das instruções de trabalho e scripts necessários à operação do *Service Desk*, contemplando os processos de atendimento de chamados, gerenciamento de incidentes, requisições de serviços, requisições de alterações/mudanças e do conhecimento. Uma vez elaborados, tais artefatos deverão ser submetidos à aprovação do TCEES;
- 5.15.2.2.6 Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pelo *Service Desk*;
- 5.15.2.2.7 Cronograma e projeto de implantação dos processos ITIL elencados neste Termo de Referência;
- 5.15.2.2.8 Treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante este período, com ênfase nos aplicativos disponibilizados pelo TCEES e nos procedimentos e instruções de trabalho do *Service Desk*;
- 5.15.2.2.9 Treinamento(s) necessário(s) às equipes de TI do TCEES, que necessitarão utilizar o sistema de *service desk* disponibilizado pelo CONTRATANTE;
- 5.15.2.2.10 Elaboração do Catálogo de Serviços de TI, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes/ problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças;
- 5.15.2.2.11 Elaboração e apresentação da Modelagem dos processos do Service Desk, referentes à Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Configuração, Gestão de Mudanças e Gestão do Conhecimento;
- 5.15.2.2.12 Elaboração dos modelos de relatórios gerenciais mensais (Tabela 3) e de outros modelos de documentos exigidos;
- 5.15.2.3 Auxiliar na divulgação do início do funcionamento do *Service Desk* aos usuários de TI do TCEES por meio de *workshops*, documentações, dentre outros;
- 5.15.2.4 Nessa etapa deverão estar completamente finalizados e operantes os modelos de relatórios gerenciais e operacionais que servirão de base para a análise dos níveis de serviço atendidos, assim como os planos de ação de melhoria contínua para correção de desvios;
- 5.15.2.5 Durante a Fase Inicial de Implantação, a CONTRATADA deverá manter entendimento junto o CONTRATANTE para que esta lhe disponibilize o ambiente físico para a instalação do Service Desk, a infraestrutura elétrica e lógica (cabearamento de rede, computadores e telefonia), bem como a base de dados de equipamentos (inventário) e demais informações e recursos necessários para o início dos serviços. Tais atividades devem estar em consonância com o Plano de Implantação do Service Desk previamente aprovado;
- 5.15.2.6 O prazo máximo para o término da Fase de Implantação é de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados após a publicação do resumo do contrato no **Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo**, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do TCEES, em face de

eventual necessidade operacional;

5.15.2.7 Durante a Fase de Implantação a CONTRATADA deverá atender ao percentual previsto no item 5.15.3.1 no que tange ao ANS.

5.15.3 Fase de Transição

5.15.3.1 Na fase de transição, os atendimentos especificados no ITEM 01 (Serviço de Atendimento e Suporte Técnico) deverão ser iniciados e respeitarem todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos no item 5.17, devendo a CONTRATADA atingir no mínimo 60% (sessenta por cento) dos chamados dentro dos prazos especificados na Tabela 10 para cada nível de prioridade;

5.15.3.2 A Fase de Transição se inicia juntamente com a Fase de Implantação e possui prazo máximo de 90 (noventa) dias consecutivos;

5.15.3.3 O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados. Essa etapa será considerada como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido;

5.15.3.4 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Implantação e Transição;

5.15.3.5 Na fase de transição a empresa CONTRATADA deverá realizar o Registro das informações e inventário dos ativos de TI do TCEES;

5.15.3.6 O término da Fase de Transição e o início da operação do Service Desk deverão ser oficializados ao TCEES, por meio de um Termo de Homologação, emitido pela CONTRATADA, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Implantação, juntamente com os termos de aceitação de cada fase.

5.15.4 Fase de Operação (até o final da vigência do contrato)

5.15.4.1 Esta fase compreende os serviços do ITEM 01 (Serviço de Atendimento e Suporte Técnico) nos níveis e moldes previstos, durante toda a vigência do contrato;

5.15.4.2 Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades em sua totalidade pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

5.15.5 Fase de Encerramento dos Serviços (transição contratual)

5.15.5.1 A Fase de 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;

5.15.5.2 Caso a CONTRATADA não tenha interesse na prorrogação do contrato de

prestação de serviços, deverá comunicar o CONTRATANTE com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias à data de expiração do Contrato;

- 5.15.5.3 A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do contrato;
- 5.15.5.4 A transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no uso das soluções ou serviços prestados pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE;
- 5.15.5.5 A CONTRATADA deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, base e modelo de dados, regras de negócio utilizadas pelos sistemas e procedimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA;
- 5.15.5.6 O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:
 - 5.15.5.6.1 Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;
 - 5.15.5.6.2 Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o TCEES e com a futura prestadora de serviços ou servidores do TCEES;
 - 5.15.5.6.3 Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;
 - 5.15.5.6.4 Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;
 - 5.15.5.6.5 Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico;
- 5.15.5.7 Todos os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição destes recursos sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE;
- 5.15.6 Os prazos para as fases de implantação do serviço de *service desk* apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento destes prazos acarretará na adoção, por parte do CONTRATANTE, das sanções previstas no item 13;
- 5.15.7 Qualquer mudança nos prazos ou nas dependências entre as atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhada para o CONTRATANTE para que sejam aceitas as mudanças, sendo observadas as devidas sanções para cada caso;
- 5.15.8 O CONTRATANTE se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança, mitigação de riscos e atendimento de prazos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos e não

dilata o prazo inicial da Fase de Operação;

5.16 A CONTRATADA deverá propor, com base no histórico de atendimentos e ordens de serviço, a revisão dos serviços e quantitativos previstos para o Catálogo de Serviços pelo menos duas vezes ao ano.

5.17 Do Acordo de Nível de Serviços (ANS):

5.17.1 A CONTRATADA deverá possuir metodologias, baseadas e alinhadas com as melhores práticas do mercado tais como ITILv3, COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology 5*) e de Gerenciamento de Projetos baseado no PMI (*Project Management Institute*), para gerenciar de maneira eficiente os serviços prestados, executando-os de maneira otimizada e eficaz;

5.17.2 A metodologia (ou o conjunto delas) a ser aplicada, deverá prover as melhores práticas para gerir todo o ciclo de operações dos serviços de TI, objetivando cumprir metas de níveis de serviços fixadas em Acordo de Níveis de Serviço (ANS), que será estabelecido durante o contrato e devidamente detalhadas nas Tabelas 4 e 5 abaixo;

5.17.3 O não atendimento das metas previstas, após avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos, acarretará glosas na Nota Fiscal, de acordo com o anexo a Tabela 10 (quatro) - Níveis de Serviço, e poderá ensejar rescisão contratual;

5.17.4 A partir do término da Fase de Transição, serão aplicados plenamente os critérios previstos, devendo a CONTRATADA alcançar de maneira plena as metas estabelecidas;

5.17.5 A CONTRATADA deverá atender e solucionar os chamados dentro dos prazos na Tabela 4 (quatro) a seguir - os níveis de criticidade estão descritos na Tabela 5 (cinco):

Índice	Descrição		Meta	Glosa
Prioridade CRÍTICA	Usuário VIP	<p>Prazo para atendimento: 10 min</p> <p>Prazo para solução final: 30 min</p>	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Usuário Funcional	<p>Prazo para atendimento: 15 min</p> <p>Prazo para solução final: 1 hora</p>	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Serviço de TI	<p>Prazo para atendimento: 10 min</p> <p>Prazo para solução final: 25 min</p>	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Prioridade ALTA	Usuário VIP	<p>Prazo para atendimento: 15 min</p>	> 95%	2% do valor mensal do

			Prazo para solução final: 1 hora		ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
		Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 25min Prazo para solução final: 2 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
		Serviço de TI	Prazo para atendimento: 15 min Prazo para solução final: 45 min	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Prioridade MÉDIA	Usuário VIP	Prazo para atendimento: 15 min Prazo para solução final: 2 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
		Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 30 min Prazo para solução final: 3 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
		Serviço de TI	Prazo para atendimento: 30 min Prazo para solução final: 2 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Prioridade BAIXA	Usuário VIP	Prazo para atendimento: 30 min Prazo para solução final: 4 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
		Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 1 hora Prazo para solução final: 6 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
		Serviço de TI	Prazo para atendimento: 1 hora	> 95%	2% do valor mensal do

		Prazo para solução final: 5 horas		ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Atendimentos ou atividades planejadas	Percentual de atendimentos ou atividades planejadas cujo nível de serviço acordado não foi cumprido.		= 0%	1% do valor mensal do ITEM correspondente para cada ocorrência.
Atendimentos reabertos	Percentual de atendimentos concluídos pela CONTRATADA e reabertos pelo usuário.		< 5%	2% sobre o valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Atendimentos reclamados	Percentual de atendimentos com reclamação referente à postura do atendente.		< 2%	2% sobre o valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Pesquisas de satisfação	O Índice de satisfação mensal (ISM), medido através de formulários de pesquisa, deverá obter o índice bom e ótimo em ao menos 80% das perguntas.		ISM > 80%	2% sobre o valor mensal do ITEM 01.

Tabela 4 (quatro) – Níveis de Serviço

5.17.5.1 As horas informadas na tabela acima são horas úteis no atendimento;

5.17.5.1.1 Um chamado é registrado quando a solicitação de um usuário é cadastrada no *software* de *service desk*. Esse registro pode ser feito pelo próprio usuário ou imediatamente pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, quando a solicitação for realizada via e-mail, telefone ou presencialmente;

5.17.5.1.2 O prazo para a solução final será considerado como o intervalo desde o momento em que o chamado foi registrado até a solução final do problema, descontando o tempo de espera do atendimento da garantia ou impossibilidade de atendimento por parte do usuário;

5.17.5.2 As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

5.17.5.3 O valor da glosa, na nota fiscal, não poderá ultrapassar 40% do valor mensal do contrato;

5.17.5.4 Caso as glosas de nota fiscal atingirem o percentual máximo em 3 (três) meses, subsequentes ou não, em um ano, o CONTRATANTE avaliará a necessidade de rescisão contratual;

5.17.6 A Tabela 5 (cinco) apresenta uma descrição dos níveis de criticidade de TI a

serem solucionados pela CONTRATADA:

Nível	Descrição
CRÍTICO	Incidentes que paralitem e impossibilitem o trabalho de um grupo de usuários ou de um único usuário VIP, ou ainda que causem impacto significativo nos serviços de TI do CONTRATANTE.
ALTO	Incidentes que dificultem muito o trabalho de um grupo de usuários, ou de um único usuário VIP, ou ainda a utilização de um serviço de TI do CONTRATANTE.
MÉDIO	Incidentes que dificultem o trabalho de um usuário ou utilização do serviço de TI, mas que não causam impacto significativo.
NORMAL	Incidente que não dificulte o usuário a realizar a atividade desejada, não prejudique a utilização de um serviço de TI, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas relacionadas ao trabalho do usuário ou dos serviços de TI do CONTRATANTE e para problemas que requeiram conhecimento de especialista e que não se enquadre nos itens anteriores por não serem considerados rotineiros, como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.

Tabela 5 (cinco) – Níveis de criticidade

5.17.7 A CONTRATADA deverá implementar normas para o uso sistemático de processos, visando a gestão dos serviços prestados de TI ao longo do contrato para todas as atividades no escopo deste Termo de Referência, devendo observar com especial atenção os seguintes itens:

- 5.17.7.1 Service Desk;
- 5.17.7.2 Gerenciamento de problemas e incidentes;
- 5.17.7.3 Gerenciamento de configurações, mudanças e liberações;
- 5.17.7.4 Controle dos níveis de serviço;
- 5.17.7.5 Planejamento da capacidade de recursos;
- 5.17.7.6 Gerenciamento da continuidade e disponibilidade dos recursos.

5.17.8 Todos os técnicos da CONTRATADA, responsáveis pelos atendimentos, deverão ser informados e possuir pleno conhecimento sobre os níveis de ANS, o organograma funcional, projetos mais urgentes, prioridades no atendimento, áreas mais sensíveis e períodos mais críticos do TCEES;

5.17.9 A todos os chamados serão atribuídos graus de severidade que determinarão a prioridade e o tempo de resposta esperado, conforme Nível de Serviço (ANS) exposto neste item. Desta forma, o atendimento deverá ser feito observando-se o ANS estabelecido, o que garantirá a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários;

5.17.10 Todas as medições referentes ao cumprimento do ANS e metas serão realizadas

diariamente pela CONTRATADA e analisadas semanalmente pelo CONTRATANTE e CONTRATADA, estabelecendo-se um método iterativo de gestão PDCA - Plan, Do, Check, Act (Planejar, Executar, Verificar e Ajustar).

- 5.17.11 Este método terá como objetivo uma ação conjunta entre o TCEES e a CONTRATADA no intuito de otimizar processos, equilibrar os custos e recursos e, principalmente, permitir uma melhor reação a mudanças de necessidades internas. Como resultado obtém-se um valor de contrato/serviço mais adequado a cada instante vivido pelo TCEES e uma maior sinergia na parceria.
- 5.17.12 Deverá ser prestado atendimento diferenciado para usuários ou chamados identificados como VIP.
- 5.17.12.1 Os usuários VIPs possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do atendimento nível 2 (dois).
- 5.17.12.2 A lista de usuários VIPs será definida pelo CONTRATANTE, a qual informará à CONTRATADA sobre qualquer alteração em seus integrantes.
- 5.17.12.3 Figura 2 (um) a seguir demonstra os setores e quantitativo aproximados onde estão localizados os dois tipos de usuários.
- 5.17.12.4 Em alguns dias da semana, a serem definidos pelo CONTRATANTE, ocorrem Sessões Plenárias e das Câmaras, as quais contam com a participação da maioria dos usuários VIPs e têm prioridade no atendimento.

USUÁRIOS VIP

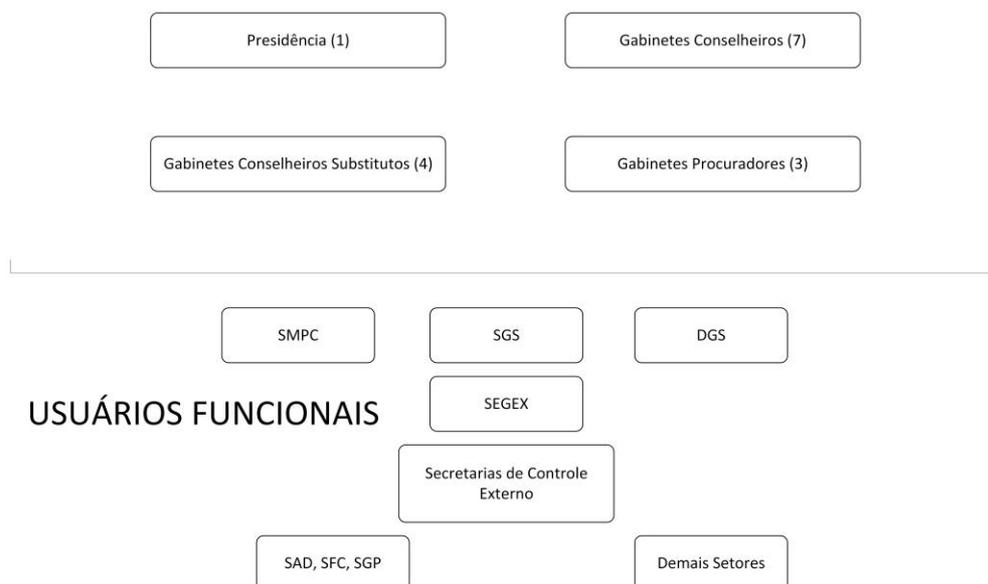


Figura 1 (um) – Tipos de usuário por setor

5.18 Do sigilo e segurança da informação:

5.18.1.1 A CONTRATADA deverá:

5.18.1.1.1 Credenciar junto ao CONTRATANTE, os profissionais que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE;

5.18.1.1.2 Identificar qualquer equipamento da CONTRATADA que venha a ser

utilizado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de identificação, etc.;

5.18.1.1.3 Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, obrigando-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais" quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, etc., utilizando-os apenas para as finalidades previstas no contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. O descumprimento deste subitem implicará em sanções administrativas judiciais contra a CONTRATADA, previstas no contrato e na legislação vigente;

5.18.1.1.4 Não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE aos quais tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, sejam retirados das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros;

5.18.1.1.5 Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança vigentes no âmbito do TCEES;

5.18.1.1.6 Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;

5.18.1.1.7 Comunicar com antecedência mínima de 03 (três) dias ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;

5.18.1.2 A CONTRATADA deverá seguir as normas de condições de Confidencialidade constantes no Termo de Confidencialidade que será celebrado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, conforme ANEXO C ou termo constante da Política de Segurança da Informação do TCEES.

5.19 Da base de conhecimento:

5.19.1 Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA ou do CONTRATANTE, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados pela CONTRATADA para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento;

5.19.2 O coordenador de outsourcing deve certificar-se da qualidade dos textos dos documentos, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada;

5.19.3 A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe do TCEES;

5.19.4 As principais atividades relacionadas à base de conhecimento a serem executadas pela CONTRATADA são:

5.19.4.1 Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;

5.19.4.2 Participar da definição de padrões para as soluções;

- 5.19.4.3 Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- 5.19.4.4 Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- 5.19.4.5 Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
- 5.19.4.6 Organizar as novas documentações;
- 5.19.4.7 Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.
- 5.19.4.8 Atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes, scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.

6. DA GARANTIA PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 6.1 Será exigida a prestação garantia contratual nos termos do artigo 56 da Lei nº 8.666/1993, equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global estimado do Contrato;
- 6.2 A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da publicação do resumo do Contrato no **Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo**, os documentos relativos à modalidade da prestação da garantia;
- 6.3 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de penalidades e bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia;
- 6.4 No caso de prorrogação do prazo de vigência e/ou reajuste do valor do Contrato, a CONTRATADA deverá atualizar os documentos relativos à garantia, nos mesmos moldes do estabelecido no item 6.2;
- 6.5 A garantia prestada será restituída ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

7. DA AMOSTRA

- 7.1 Não se aplica.

8. DO PRAZO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO

- 8.1 O prazo para disponibilização do objeto descrito neste termo de referência não poderá ultrapassar 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da publicação do resumo do contrato no **Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo**;
- 8.2 O serviço será acompanhado por servidores designados como fiscais do contrato;
- 8.3 O prazo máximo para o término da Fase Inicial de Implantação é de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir da data de publicação do resumo do contrato no **Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo**, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do TCEES, em face de eventual necessidade operacional;
- 8.4 Tendo a CONTRATADA iniciada a Fase de Implantação, será emitido o Termo de Aceite Provisório, em até 05 (cinco) dias úteis;
- 8.5 O RECEBIMENTO PROVISÓRIO dos serviços especificados neste Termo de Referência será promovido pela comissão de fiscalização;
- 8.6 No TERMO CIRCUNSTANCIADO constará se os serviços prestados estão ou não em conformidade com o Termo de Referência. Em caso negativo, será assinado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para correção, podendo este prazo ser prorrogado a critério da Secretaria de Tecnologia da Informação -STI;
- 8.7 Para o RECEBIMENTO DEFINITIVO da solução a comissão vistoriará os serviços, assim como o atendimento aos usuários do TCEES, para em seguida emitir o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO em até 10 (dez) dias úteis, após finalizada a Fase Inicial de Implantação, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações.

9. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

- 9.1 Os servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação serão formalmente designados pela Administração para a fiscalização do contrato;
- 9.2 Aos servidores investidos na função de fiscal, especialmente designados pela Administração, compete:
- 9.2.1 Exercer de modo sistemático a fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato, objetivando verificar o cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos;
 - 9.2.2 Anotar em registro próprio, comunicando ao preposto da CONTRATADA as irregularidades constatadas, informando prazo para sua regularização, propondo à Administração, quando for o caso, a aplicação das penalidades previstas na legislação pertinente;
- 9.3 As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização do contrato serão submetidas à apreciação da autoridade superior do TCEES, para adoção das medidas cabíveis, consoante disposto no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993;
- 9.4 A comissão de fiscalização poderá apontar quaisquer serviços quando entender que a sua execução está fora dos padrões técnicos e de qualidade definidos neste Termo de Referência;
- 9.5 Exigências da fiscalização, respaldada na legislação aplicável, no Termo de

Referência, Edital e no Contrato, deverão ser imediatamente atendidas pela CONTRATADA;

9.6 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente;

9.7 A fiscalização será exercida no interesse exclusivo do TCEES e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer irregularidade;

9.8 A atestação de conformidade dos serviços cabe ao titular da Secretaria de Tecnologia da Informação – STI;

9.9 A comunicação entre a fiscalização e a CONTRATADA será realizada através de correspondência oficial, anotações, registros no Relatório de Serviços, e-mail e quaisquer outros mecanismos disponibilizados pela CONTRATADA e aprovados pelo CONTRATANTE;

9.10 Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados.

9.11 Compete ao CONTRATANTE monitorar os seguintes indicadores para avaliar os serviços prestados pela CONTRATADA:

9.11.1 Nível de Serviço de acordo com a Tabela 4;

9.11.2 Quantidade de chamados resolvidos no 1º nível;

9.11.3 Relatório mensal de acordo com a Tabela 3;

9.11.4 ISM das pesquisas realizadas de acordo com seção 5.

10. DA RESPONSABILIDADE PELA FISCALIZAÇÃO

10.1 A fiscalização e acompanhamento da implantação das soluções adquiridas serão de responsabilidade da comissão designada pela administração do TCEES, sendo responsável pela avaliação dos níveis mínimos e continuidade/escalabilidade ininterrupta dos mesmos, assim como quaisquer atividades relacionadas com a operação da Solução;

10.2 A fiscalização contratual será realizada por servidores formalmente designados pela Administração lotados na Secretaria de Tecnologia da Informação – STI.

11. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

11.1 A CONTRATADA obriga-se a:

11.1.1 Cumprir integralmente as obrigações, obedecendo rigorosamente às especificações, prazos e demais condições relacionadas ao Termo de Referência e Contrato;

11.1.2 Manter sigilo de informações às quais porventura venha a ter acesso, e que se refiram à Administração Pública. Em caso de descumprimento do sigilo de informações, a Administração procederá à análise e as ações cabíveis, sem prejuízo das sanções nas esferas penal e civil;

11.1.3 Apresentar no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato o Termo

de Confidencialidade (ANEXO C deste Termo de Referência) elaborado individualmente por todos os funcionários que venham a atuar na contratação;

11.1.4 Manter, durante toda a execução contratual, compatibilidade com as obrigações assumidas, conforme dispõe o inciso XIII, do artigo 55, da Lei nº 8.666/1993;

11.1.5 Disponibilizar quadro de profissionais técnicos especializados, com a qualificação adequada para cada atividade ou tarefa a ser desempenhada, conforme ANEXO B deste Termo de Referência, mantendo ao longo do contrato todas as condições que garantam a especificidade técnica da mão de obra;

11.1.6 Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços;

11.1.7 Contratar formalmente todos os profissionais que estiverem alocados para trabalhos contínuos ou eventuais nas dependências do CONTRATANTE;

11.1.8 Responsabilizar-se exclusivamente pelo vínculo empregatício de seus funcionários, bem como por todas as obrigações trabalhistas, tributárias, administrativas e civis, previdenciárias e de seguro, bem como providências e obrigações em caso de acidente de trabalho, isentando o CONTRATANTE de qualquer responsabilidade;

11.1.9 Apresentar mensalmente, para a liquidação da despesa, a documentação completa que comprove cumprimento da legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na contratação, como encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, securitários, tributários e comerciais:

a. Cópia autenticada da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, onde consta a identificação do funcionário, bem como do contrato de trabalho, ou cópia autenticada da Ficha ou Livro de Registro de Empregado (**apenas para o 1º pagamento e nas substituições**);

b. Relação dos trabalhadores efetivos na execução dos trabalhos no TCEES;

c. Relação de substituição de empregados efetivos, se for o caso, constando data da ausência, nome do ausente, nome do substituto e motivo;

d. Cartões de ponto do período, devidamente assinado pelo empregado, devidamente analisados, capeados por relatório das inconsistências detectadas apontando o total de horas não trabalhadas no mês, se houver;

e. Folha de pagamento analítica, específica para a contratação;

f. Contracheques, cópias devidamente assinadas dos efetivos e dos substitutos;

g. Comprovante de pagamento de benefícios trabalhistas previstos na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria;

h. Comprovante de pagamento das contribuições sindicais.

11.1.10 Prestar os serviços dentro de elevados padrões de qualidade, de acordo com as especificações dos fabricantes, normas técnicas e legislação vigente sobre segurança do trabalho e as boas práticas de engenharia e manutenção;

11.1.11 Designar um preposto, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato, informando nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato e substituto em suas ausências;

11.1.12 Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das

normas determinadas pelo CONTRATANTE, respondendo inclusive pela imediata indenização de danos por eles eventualmente causados;

11.1.13 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito;

11.1.14 Cumprir as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, em especial as relativas à saúde/segurança do trabalho;

11.1.15 Repor, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da respectiva notificação, após a devida comprovação, garantida ampla defesa e contraditório, qualquer objeto do CONTRATANTE e/ou de terceiros que tenha sido danificado;

11.1.16 Responsabilizar-se pelo bom comportamento se seus funcionários podendo o CONTRATANTE solicitar a substituição de qualquer técnico cuja permanência seja, a critério do CONTRATANTE, considerada inadequada na área de trabalho;

11.1.17 Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, a execução do contrato, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada, sem anuência do CONTRATANTE;

11.1.18 Levar em conta todas as precauções e zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais ao patrimônio do CONTRATANTE e a terceiros;

11.1.19 A empresa deverá assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados direta ou indiretamente a seus empregados, ou prepostos ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto da licitação;

11.1.20 Manter seu pessoal devidamente uniformizado e identificado por meio de crachá;

11.1.21 Identificar todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE; (caso sejam necessários);

11.1.22 Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação – STI;

11.1.23 Comunicar aos fiscais do contrato, por escrito e imediatamente, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis;

11.1.24 Prestar informações e esclarecimentos por ventura solicitados pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI por meio do preposto designado para acompanhar o contrato, bem como responder a documentos oficiais dentro do prazo solicitado;

11.1.25 Implantar de forma adequada a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

11.1.26 A CONTRATADA deverá manter sede, filial ou escritório de representação na região da Grande Vitória para interlocução junto ao CONTRATANTE durante a vigência do contrato;

11.1.27 Os profissionais da empresa CONTRATADA deverão estar lotados na Grande Vitória;

11.1.28 A CONTRATADA deverá ser responsável pela locomoção dos profissionais até o local de trabalho, de modo a garantir a continuidade dos serviços, mesmo que haja algum empecilho externo.

12. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

12.1 Designar comissão para acompanhar a execução e fiscalização dos serviços contratados, com responsabilidade de fazer anotações e registros de todas as ocorrências, propondo a aplicação das penalidades previstas na legislação, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, sob pena de responsabilidade;

12.2 Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas neste Termo de Referência;

12.3 Propiciar à CONTRATADA as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente a prestação de serviços, incluindo acessos físicos e virtuais para a equipe da empresa, tais como *logins* de rede e acesso aos servidores, entre outros, sempre que se fizer necessário para a execução dos serviços;

12.4 Fornecer à CONTRATADA todas as informações relacionadas com o objeto deste Termo de Referência;

12.5 Notificar, por escrito, à CONTRATADA, toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços;

12.6 Rejeitar os serviços em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, estabelecendo prazo razoável para sua correção;

12.7 Efetuar os pagamentos à CONTRATADA na forma e nos prazos previstos neste Termo, após o cumprimento das formalidades legais;

12.8 Manter, junto à CONTRATADA, devidamente atualizado, seu cadastro de servidores autorizados a demandar os serviços contratados;

12.9 Submeter à CONTRATADA, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, suas novas demandas, nas quais deverão ser apresentados os requisitos técnicos mínimos necessários para fins de análise de viabilidade técnica e ou disponibilidade de recursos para o atendimento;

12.10 Manter regular o licenciamento dos “*softwares*” que, porventura, seja de sua competência, em observância à legislação vigente, não podendo a CONTRATADA vir a ser responsabilizada por qualquer penalidade advinda do seu descumprimento;

12.11 Serão fornecidos pelo CONTRATANTE os seguintes itens para execução dos serviços:

12.11.1 Instalações físicas e mobiliárias adequadas;

12.11.2 Ramais e aparelhos telefônicos em quantidade compatível com a demanda de chamados previstos;

12.11.3 Infraestrutura de hardware (microcomputadores, servidores, switches, etc) conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço.

12.11.4 Softwares de apoio necessários à prestação dos serviços: System Center Service Manager e System Center Configuration Manager.

13. DAS PENALIDADES

13.1 A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, sujeitando-se às penalidades constantes no art. 7ª da Lei nº 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a saber:

a) ADVERTÊNCIA, nos casos de pequenos descumprimentos do Termo de Referência, que não gerem prejuízo para o TCEES;

b) MULTA POR MORA - 0,33% (zero vírgula cinco por cento) ao dia, limitado a 10% (dez por cento), incidente sobre o valor global da contratação, nos casos de descumprimento dos prazos estipulados para as Fases de Implantação dos serviços, como também a disponibilização de mão de obra, que será calculada pela fórmula $M = 0,0033 \times C \times D$. Tendo como correspondente: M = valor da multa, C = valor da obrigação e D = número de dias em atraso;

c) MULTA de 10% (dez por cento), incidente sobre o valor global da contratação, pela recusa em prestar os serviços previstos neste Termo de Referência;

d) SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE LICITAR e IMPEDIMENTO DE CONTRATAR com o TCEES por um período de até 2 (dois) anos, nos casos de recusa quanto a assinatura do contrato administrativo e/ou prestação dos serviços;

e) DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR com a Administração Pública, nos casos de prática de atos ilícitos, incluindo os atos que visam frustrar os objetivos da licitação ou contratação, tais como conluio, fraude, adulteração de documentos ou emissão de declaração falsa;

13.2 Da aplicação de penalidades caberá recurso, conforme disposto no art. 109 da Lei nº 8.666/1993;

13.3 As sanções administrativas somente serão aplicadas pelo TCEES após a devida notificação e o transcurso do prazo estabelecido para a defesa prévia;

13.4 A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, onde será indicada a conduta considerada irregular, a motivação e a espécie de sanção administrativa que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

13.5 O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, onde deverá ser observada a regra de contagem de prazo estabelecida no art. 110 da Lei nº 8.666/1993;

13.6 A aplicação da sanção declaração de inidoneidade compete exclusivamente ao Conselheiro Presidente do TCEES, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 02 (dois) anos de sua aplicação.

14. DA FORMA DE PAGAMENTO

14.1 **Os pagamentos dos serviços fixos serão mensais**, cabendo à CONTRATADA fornecer ao CONTRATANTE a Nota Fiscal, sem emendas ou rasuras, os documentos de regularidade fiscal exigidos pelo art. 29 da Lei nº 8.666/1993, assim como o relatório de adimplemento de encargos, que depois de conferidos e visados, serão encaminhados para processamento e pagamento no prazo de 20 (vinte) dias corridos depois da respectiva apresentação;

14.1.1 O relatório de adimplemento de encargos deverá ser encaminhado com os elementos especificados no caput do art. 1º da Lei nº 5.383/1997.

14.2 **Os pagamentos dos serviços sob demanda** serão efetuados após a conclusão e o aceite dos mesmos em até 20 (vinte) dias corridos, contados da data do devido atesto no documento fiscal, por parte do fiscal responsável pelo acompanhamento da

execução do Contrato, seguindo os critérios estabelecidos no item anterior;

14.3 O valor relativo aos pagamentos será resultado das apurações realizadas através do Acordo de Nível de Serviços - ANS;

14.4 Depois do 20º (vigésimo) dia corrido do processamento será paga multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{0,33}{100} \times ND$$

Onde:

V.M. = Valor da Multa Financeira.

V.F. = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

N.D = Número de dias em atraso.

14.5 Ocorrendo erros na apresentação do(s) documento(s) fiscal(ais), o(s) mesmo(s) será(ão) devolvido(s) à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação do novo documento, devidamente corrigido;

14.6 A NOTA FISCAL deverá conter o mesmo CNPJ e razão social apresentados na etapa de CREDENCIAMENTO e acolhidos nos DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO;

14.7 Qualquer alteração feita no contrato social, ato constitutivo ou estatuto que modifique as informações registradas no Pregão, deverá ser comunicada ao TCEES, mediante documentação própria, para apreciação da autoridade competente;

14.8 O CONTRATANTE poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidas pela CONTRATADA, em decorrência de inadimplemento contratual na forma estabelecida no ANS;

14.9 O pagamento referente ao valor da NOTA FISCAL somente será feito por Ordem Bancária;

14.10 Para a efetivação do pagamento a CONTRATADA deverá manter as mesmas condições previstas no edital no que concerne a proposta de preço e a habilitação.

15. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 As despesas inerentes a este Termo de Referência correrão à conta da Ação 2017, Elemento de Despesa 3.3.90.39 do orçamento do TCEES para o corrente exercício.

16. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

16.1 O valor aceito para contratação deverá estar compatível com o valor de mercado, estabelecido através de pesquisa de preços e expresso no mapa comparativo de preços;

16.2 Para os serviços extraordinários, suporte técnico avançado e IMAC, a CONTRATADA deverá indicar um valor hora para a realização deste serviço em sua proposta comercial. A quantidade total de horas anuais apresentadas neste Termo de Referência para serviços de IMAC é meramente estimativa, podendo a critério do TCEES, ser contratada em sua totalidade ou em parte durante a vigência do contrato, de acordo com a necessidade, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas dos Licitantes;

16.3 Será vencedora a proposta de MENOR VALOR, desde que a empresa ofertante comprove sua regularidade com os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, e tenha como cumprir os prazos e condições estabelecidos neste Termo;

16.4 Na proposta de preço devem estar incluídas todas as despesas e custos, tributos de qualquer natureza relacionados com o objeto da licitação;

16.5 A proposta discriminará, em moeda nacional corrente, os preços unitários e totais dos respectivos itens;

16.6 A proposta de preço deve informar a validade, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Qualificação técnica: Atestado de Capacidade Técnica

17.1.1 A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu serviços de Service Desk e operação de *datacenter* (ou suporte de terceiro nível) em infraestrutura e os executou de forma satisfatória, com características pertinentes e compatíveis com as exigidas no presente projeto, constatando que a mesma possui experiência e capacidade técnica para a execução dos serviços objeto desta licitação.

17.1.2 O atestado deverá possuir as informações de capacidade para as características abaixo:

- Serviços de administração de, no mínimo, **250 (duzentos e cinquenta) estações de trabalho** com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 ou superior;
- Serviços de administração de, no mínimo, **30 (trinta) servidores** com Sistema Operacional Windows 2008 R2 ou superior;
- Serviços de administração de, no mínimo, **6 (seis) servidores** com Sistema Operacional Linux;
- Serviços de administração de firewall e next-generation firewall;
- Clusters de Servidores de Banco de Dados SQL Server e Exchange Server;
- Serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando Microsoft Active Directory para ambiente com, no mínimo, **200 (duzentos) usuários**;
- Serviços de administração de servidores de DNS com configuração de zonas integradas com AD;
- Serviços de administração do servidor de correio eletrônico Microsoft Exchange na plataforma Windows, com quantidade mínima de **200 (duzentas) caixas postais**;
- Serviços de Suporte técnico e operacional à infraestrutura de serviços web, sites ou portais web para ambiente com, no mínimo, **200 (duzentos) usuários internos**;
- Atendimento com volume médio mensal de, no mínimo, **150 (cento e cinquenta)** chamados de incidentes e serviços.

17.1.3 O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica emitidos por pessoa jurídica de direito

público ou privado deverão ser acompanhados de uma listagem contendo: nome, cargo e número de telefone institucional para contato do emitente. **As informações dos atestados deverão ser comprovadas através de documentos como contratos, notas fiscais e instrumentos correlatos;**

17.1.4 O quantitativo acima referenciado é de aproximadamente **30% (trinta por cento)** da quantidade de usuários da sede do Tribunal de Contas do ES;

17.1.5 Será aceito o somatório de atestados para comprovação dos itens;

17.1.6 A LICITANTE ARREMATANTE deverá no prazo de até 5 (cinco) dias úteis improrrogáveis, contados da data de realização da sessão pública do Pregão Eletrônico, apresentar a comprovação das certificações de profissionais que serão alocados na execução dos serviços, atestando as seguintes competências:

Perfil	Descrição
Técnicos de atendimento de 1º nível	Certificações mínimas exigidas: 1. SCA (Support Center Analyst) ou DST (Desktop Support Technician) do HDI;
Técnicos de atendimento de 2º nível	Certificações mínimas exigidas: 1. SCA (Support Center Analyst) ou DST (Desktop Support Technician) do HDI; 2. Ceritificação MSCA Windows
Técnicos de atendimento de 3º nível	Certificações mínimas exigidas: 1. MCITP Enterprise Administrator Windows Server 2008 (ou superior);
Analista de Processos	Certificações mínimas exigidas: 1. ITIL Foundation v3 (ou superior); 2. COBIT 5 (ou superior);
Coordenador de <i>outsourcing</i>	Certificações mínimas exigidas: 1. ITIL Foundation v3 (ou superior);
Equipe técnica de atendimento de 3º nível	Certificações mínimas exigidas: 1. MCITP Enterprise Administrator Windows Server 2008 (ou superior); 2. MCTS Microsoft Exchange Server 2010 (ou superior);

- | | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">3. Soluções de <i>switches</i>;4. Administração de <i>firewall</i>;5. Linux LPIC-I (ou superior);6. MCTS Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager;7. Certificação MCSA: SQL Server. |
|--|---|

17.1.7 A CONTRATADA deverá comprovar em até 30 (trinta) dias corridos a partir da data de assinatura do contrato, que possui sede, filial ou escritório de representação na região da Grande Vitória para interlocução junto ao CONTRATANTE durante a vigência do contrato.

17.2 A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses;

17.2.1 Por ser a primeira contratação para terceirização do Service Desk, estima-se um período de 06 (seis) meses para implantação da ferramenta, elaboração dos processos, adequação dos procedimentos de atendimento e treinamento da equipe.

17.3 Maiores informações poderão ser adquiridas na Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Contas do Espírito Santo – STI, mediante agendamento através do e-mail sti.infra@tce.es.gov.br.

18. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Sergio Roberto Charpinel Junior – Matrícula: 203.590

ANEXO A do TERMO DE REFERÊNCIA nº 001/2017 – Descrição do Ambiente

1 IDENTIFICAÇÃO

Projeto: Terceirização do Service Desk TCEES

Unidade Orçamentária: Secretaria de Tecnologia da Informação

2 ESCOPO RESUMIDO DA ADMINISTRAÇÃO, OPERAÇÃO E SUPORTE

2.1 *Softwares* e sistemas operacionais utilizados pela CONTRATADA:

2.1.1 Nagios e Cacti – *softwares* de monitoramento do ambiente de TI TCEES;

2.1.2 Syslog NG – Software de monitoramento de log;

2.1.3 Mediawiki – Software de wiki;

- 2.1.4 LimeSurvey;
- 2.1.5 Spark e OpenFire;
- 2.1.6 Microsoft Exchange;
- 2.1.7 MS Active Directory;
- 2.1.8 Servidores Web IIS e Apache e serviço ARR para balanceamento;
- 2.1.9 MS TFS - Team Foundation Service;
- 2.1.10 e-TCEES – Aplicação interna contendo diversos módulos, incluindo Processo Eletrônico;
- 2.1.11 CidadesWeb – Aplicação para recebimento de dados dos jurisdicionados;
- 2.1.12 Redis;
- 2.1.13 Solr;
- 2.1.14 Symantec Messaging Gateway;
- 2.1.15 Microsoft System Center Configuration Manager 2012 R2 – software de gerenciamento do ambiente de TI TCEES;
- 2.1.16 Proxy e VPN utilizando TMG - Microsoft Forefront Threat Management Gateway (será migrado para solução Fortinet adquirida em 2016);
- 2.1.17 Antivírus Symantec Endpoint Protection;
- 2.1.18 07 (sete) instâncias Microsoft SQL Server 2008 R2 ou superior;

2.2 Máquinas virtuais (85 no TCEES e 6 no PRODEST):

- 2.2.1.1 33 (trinta e três) máquinas Microsoft Windows Server 2008 R2 - 64 bits;
- 2.2.1.2 26 (vinte e seis) máquinas Microsoft Windows Server 2012 R2 - 64 bits;
- 2.2.1.3 01 (uma) máquina Windows 2003 Server Standard – 32 bits;
- 2.2.1.4 03 (três) máquinas Linux Debian 6 – 32 bits;
- 2.2.1.5 12 (doze) máquinas Linux Debian 7 – 64 bits;
- 2.2.1.6 03 (três) Linux personalizada (centrais PABX redundantes e uma antispam – 32 bits);
- 2.2.1.7 01 (uma) Linux SUSE Enterprise 11 (VDP – 32 bits);
- 2.2.2 04 (quatro) hosts ESXi 5.5;
- 2.2.3 01 (um) VMWare vCenter 5.5;

2.3 Backup (as soluções abaixo serão migradas para uma solução Netbackup com redundância de sites):

- 2.3.1.1 01 (um) vSphere Data Protection 6;
- 2.3.1.2 HP Data Protector A.08.10;
- 2.3.1.3 Arc Server 2003;

2.4 *Hardware* e ativos de rede utilizados pelo CONTRATANTE:

- 2.4.1 01 (um) Bastidor PABX Alcatel-Lucent;
- 2.4.2 01 (um) Gateway GSM Alcatel-Lucent;
- 2.4.3 01 (um) módulo de sobrevivência Alcatel-Lucent;
- 2.4.4 200 (duzentos) aparelhos de telefonia IP administrados pela SAD (Secretaria de Administração);
- 2.4.5 02 (dois) Servidores Dell PowerEdge R710;
- 2.4.6 02 (dois) Servidores Dell PowerEdge R630;
- 2.4.7 01 (um) Storage: HP 3PAR 7200 - 14TB bruto;
- 2.4.8 01 (um) Storage HP EVA;
- 2.4.9 01 (um) *firewall* Cisco ASA 5250 (será migrado para dois firewalls Fortigate);
- 2.4.10 13 (treze) *switches* de borda HP S5120-52C-PWR-EI: 04 (quatro) pilhas de *switches*, com 03 (três) pilhas contendo 04 (quatro) *switches* e 01 (uma) pilha contendo 01 (um) *switch*;
- 2.4.11 02 *switches* core HP S5800-60C-PWR;
- 2.4.12 788 (setecentos e oitenta e oito) computadores: 242 (duzentos e quarenta e dois) *notebooks* e 546 (quinhentos e quarenta e seis) *desktops*;
- 2.4.13 01 (uma) Tape Library MSL 4048;
- 2.4.14 02 (duas) controladoras Wireless H3C WX3024;
- 2.4.15 14 (quatorze) Access Points;
- 2.4.16 05 (cinco) *switches* H3C camada 2 espalhados pelo prédio do TCEES;

2.5 Ambiente de rede:

- 2.5.1 01 (uma) conexão com a Internet com provedor;
- 2.5.2 02 (duas) conexões com Anel da Enseada (Rede MetroES);
- 2.5.3 Rede interna segmentada com aproximadamente 70 (setenta) VLANs;
- 2.5.4 01 (uma) rede wireless para uso corporativo;
- 2.5.5 01 (uma) rede wireless para uso de dispositivos móveis com portal de autenticação;

2.6 Documentação atual do ambiente

- 2.6.1 O TCEES possui documentação do ambiente armazenada em uma wiki interna, contemplando dentre outros:
 - 2.6.1.1 Documentação de instalação e configuração de diversos servidores e serviços hospedados,
 - 2.6.1.2 Documentação de diversos serviços de TI, agregando problemas comuns e procedimentos do serviço;
 - 2.6.1.3 Documentação básica da rede interna e externa;
 - 2.6.1.4 Documentação do principal sistema interno (e-TCEES);

2.7 Descrição do quadro de funcionários

2.7.1 Atualmente o TCEES conta com um quadro de funcionários de acordo com a Tabela 6 – Quadro de funcionários do TCEES abaixo:

Usuários	Quantidade
Conselheiros	7
Conselheiros substitutos	4
Procuradores	3
Servidores	555
Estagiários	114
Total	683

Tabela 6 (seis) - Quadro de funcionários TCEES

2.8 Quantidade de atendimentos

2.8.1 A quantidade de atendimentos ocorridos no ano de 2016 no CONTRATANTE serve como base para planejamento da CONTRATADA.

2.8.2 Chamados abertos por mês no ano de 2016 de acordo com a Tabela 2 a seguir:

Mês	Atendimentos
Jan/16	373
Fev/16	370
Mar/16	315
Abr/16	347
Mai/16	433
Jun/16	395
Jul/16	413
Ago/16	508
Set/16	385
Out/16	365
Nov/16	12
Total	3.916
Média Mensal	356

Tabela 7 (sete) - Atendimentos por período

2.8.3 Chamados abertos por faixa de horário de acordo com a

2.8.4 Tabela 3 a seguir:

Horário	Atendimentos
08h00min – 09h00min	15
09h00min – 10h00min	62
10h00min – 11h00min	116
11h00min – 12h00min	153
12h00min – 13h00min	290
13h00min – 14h00min	689
14h00min – 15h00min	738
15h00min – 16h00min	616
16h00min – 17h00min	458
17h00min – 18h00min	371
18h00min – 19h00min	266
19h00min – 20h00min	112
20h00min – 21h00min	24
21h00min – 22h00min	5
22h00min – 23h00min	1
Total	3.916

Tabela 8 (oito) – Chamados por faixa de horário

Obs.: O CONTRATANTE atualmente não cadastra nem chamados de 3º nível e nem dúvidas de usuários, o que serão contemplados a partir do início de vigência deste contrato. Logo, a quantidade de chamados poderá ser maior do que o exemplificado nas Tabelas 7 e 8 acima.

ANEXO B do TERMO DE REFERÊNCIA nº 001/2017 – Perfil técnico

Na

Tabela 9 abaixo estão descritos o perfil exigido aos profissionais que irão prestar os serviços:

Perfil	Descrição	Quantidade estimada
Técnicos de atendimento de 1º nível	Formação técnica em informática ou cursando nível superior em Sistemas de Informação ou Ciência da Computação ou Engenharia da Computação ou Rede de Computadores ou correlatas; experiência comprovada em operação de <i>service desk</i> . Certificações mínimas exigidas: 2. SCA (Support Center Analyst) ou DST (Desktop Support Technician) do HDI;	Horário não crítico: 01 (um)
		Horário crítico: 02 (dois)
Técnicos de atendimento de 2º nível	Formação técnica em informática ou cursando nível superior em Sistemas de Informação ou Ciência da Computação ou Engenharia da Computação ou Rede de	Horário não crítico: 01 (um)

	<p>Computadores ou correlatas; experiência comprovada em suporte e operação de microcomputadores na plataforma Windows.</p> <p>Certificações mínimas exigidas:</p> <p>3. SCA (Support Center Analyst) ou DST (Desktop Support Technician) do HDI;</p> <p>4. Ceritificação MSCA Windows</p>	<p>Horário crítico: 02 (dois)</p>
<p>Técnicos de atendimento de 3º nível</p>	<p>Formação de nível superior em Sistemas de Informação ou Ciência da Computação ou Engenharia de Computação ou Rede de Computadores ou correlatas ou cursando especialização (pós-graduação ou mestrado ou doutorado) na área de tecnologia informação;</p> <p>Experiência comprovada nas seguintes áreas em ambiente similar ao do TCEES (vide Anexo A):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suporte e operação de <i>data centers</i>; • Operação e gerência de ambiente de rede TCP/IP; • Operação e gerência de correio eletrônico (MS Exchange); • Operação e gerência de ativos de rede (<i>switches, firewall, etc.</i>); • Operação e gerência com ferramentas de segurança da informação como <i>firewall, IDS, antivírus, proxies, etc.</i>; • Operação e gerência de servidores Windows e Linux; • Operação e gerência de soluções de virtualização (VMware); <p>Certificações mínimas exigidas:</p> <p>2. MCITP Enterprise Administrator Windows Server 2008 (ou superior);</p>	<p>01 (um)</p>
<p>Analista de Processos</p>	<p>Formação de nível superior em Administração ou Engenharia de Computação ou Ciência da Computação ou Sistemas de informação ou correlatas ou especialização (pós-graduação ou mestrado ou doutorado) na área de tecnologia informação;</p> <p>Experiência comprovada na área de</p>	<p>01 (um)</p>

	<p>gestão de processos e em sistema de qualidade;</p> <p>Certificações mínimas exigidas:</p> <p>3. ITIL Foundation v3 (ou superior);</p> <p>4. COBIT 5 (ou superior);</p>	
<p>Coordenador de <i>outsourcing</i></p>	<p>Formação de nível superior em Administração ou Engenharia de Computação ou Ciência da Computação ou Sistemas de Informação ou correlatas ou especialização (pós-graduação ou mestrado ou doutorado) na área de tecnologia informação;</p> <p>Experiência comprovada em gerenciamento de equipes e de execução de serviços envolvendo ITIL;</p> <p>Certificações mínimas exigidas:</p> <p>2. ITIL Foundation v3 (ou superior);</p>	<p>01 (um)</p>

Tabela 9 (nove) - Perfis profissionais

Define-se como:

- Horário não crítico: 08 (oito) horas às 19 (dezenove) horas, desde que não esteja dentro do horário crítico;
- Horário crítico: 13 (treze) horas às 18 (dezoito) horas;

A quantidade recomendada representa uma estimativa de quantos técnicos deverão estar presentes na sede do TCEES nos horários indicados na 3ª coluna da Tabela 9 (nove) – perfis profissionais.

A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada através da apresentação dos documentos solicitados na Tabela 9 (nove) – perfis profissionais.

A Tabela 10 (dez) abaixo descreve as habilidades e certificações necessárias da equipe técnica de 3º nível:

Perfil	Descrição
Equipe técnica de atendimento de 3º nível	<p>Experiência comprovada nas seguintes áreas em ambiente similar ao do TCEES (vide Anexo A):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suporte e operação de <i>data centers</i>; • Operação e gerência de servidores Windows e Linux; • Operação e gerência de soluções de virtualização (VMware); • Operação e gerência de ambiente de correio eletrônico (MS Exchange); • Operação e gerência de ambiente de rede TCP/IP com elementos de ativos de rede (<i>switches, firewall, etc.</i>); • Operação e gerência em ambiente SAN (Storage Area Network); • Operação e gerência com ferramentas de segurança da informação como <i>firewall</i>, IDS, antivírus, filtros de conteúdo com requisitos mínimos de proteção; • Operação e gerência de banco de dados, contemplando a implantação de alta disponibilidade, tuning, criação de jobs de backup, BI e datawarehouse; • Operação e gerência de soluções de <i>backup</i> em disco e em fita; <p>Certificações mínimas exigidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. MCITP Enterprise Administrator Windows Server 2008 (ou superior); 9. MCTS Microsoft Exchange Server 2010 (ou superior); 10. Soluções de <i>switches</i>; 11. Administração de <i>firewall</i>; 12. Linux LPIC-I (ou superior); 13. MCTS Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager; 14. Certificação MCSA: SQL Server;

Tabela 10 (dez) – Qualificações técnicas da equipe de 3º nível

ANEXO C do TERMO DE REFERÊNCIA nº 001/2017 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

O(a) Sr.(a), inscrito(a) no RG nº - Órgão Expedidor/UF, inscrito(a) no CPF nº....., residente na Rua/Bairro/Cidade/UF/CEP, profissional devidamente contratado pela empresa, inscrita no CNPJ nº, responsável pela execução do Contrato TC nº/....., **DECLARA**, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes no Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo - TCEES, em especial as previstas na Resolução TC nº 301/2016, da mesma forma se compromete a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto contratual, bem como se compromete a não fazer uso indevido das informações sigilosas ou de uso restrito, estando ciente de que a não observância destas obrigações poderá implicar em sanções de conforme o Direito Administrativo, Penal e Civil.

Após o consentimento destas obrigações, firmo o Termo de Confidencialidade em relação aos trabalhos que serão desempenhados no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo - TCEES.

Local e Data

Nome:

ANEXO 2

DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE (MODELO)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2017

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu representante legal Sr.(a) _____, portador(a) do documento de identidade nº _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, declara sob as penas da Lei, que cumpre os requisitos legais para qualificação como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), conforme art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e que não está sujeita a quaisquer dos impedimentos do § 4º do referido artigo.

(Observação: em caso afirmativo assinalar a ressalva abaixo)

[] Declaramos possuir restrição fiscal no(s) documento(s) de habilitação e pretendemos utilizar o prazo previsto no art. 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006 para a regularização, estando ciente que, do contrário, haverá decadência do direito à contratação, como também sujeição às sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/1993.

Vitória, ____ de _____ de 2017.

Nome do representante legal da empresa

Empresa: _____

CNPJ nº _____

ANEXO 3

DECLARAÇÃO DE SUPERVENIÊNCIA (MODELO)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2017

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu representante legal Sr.(a) _____, portador(a) do documento de identidade nº _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, declara sob as penas da lei a inexistência de fato superveniente impeditivo a sua participação no Pregão Eletrônico nº 08/2017.

Vitória, ____ de _____ de 2017.

Nome do representante legal da empresa

Empresa: _____

CNPJ nº _____

ANEXO 4

**DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO DO ART. 7º, XXXIII,
DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL (MODELO)
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2017**

Declaro para os fins do disposto no art. 27, V, da Lei nº 8.666/1993, que não empregamos menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, como também menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos de idade.

Vitória , ____ de _____ de 2017.

Nome do representante legal da empresa

Empresa: _____

CNPJ nº _____

ANEXO 5

APRESENTAÇÃO DE ÍNDICES CONTÁBEIS (MODELO)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2017

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Telefone/Fax:

e-mail:

A apresentação de índices contábeis deverá estar assinada por profissional contábil devidamente registrado no conselho regional de contabilidade.

1) ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL

$$\text{ILG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}*}$$

2) ÍNDICE DE SOLVÊNCIA GERAL

$$\text{ISG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

3) ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

Vitória, ____ de _____ de 2017.

Nome do representante legal da empresa

Nome do profissional contábil – nº do CRC

* Equivalente ao Exigível a Longo Prazo – ELP (art. 180 da Lei Federal nº 6.404/76, com a redação dada pela Lei Federal nº 11.941/2009).

ANEXO 6

DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS HABILITATÓRIAS (MODELO)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2017

Declaro que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital de licitação acima referenciado, conforme o teor do art. 4º, VII da Lei nº 10.520/2002, sob pena de responsabilização nos termos da lei.

Vitória, ____ de _____ de 2017.

Nome do representante legal da empresa

Empresa: _____

CNPJ nº _____

ANEXO 7

PREGÃO ELETRÔNICO nº 08/2017

REFERÊNCIA DE PREÇO E MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

ITEM	DESCRIÇÃO		UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	Valor Unitário Máximo Admitido	Valor Total Estimado *
1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico	1.1 - Nível 1	mês	24	R\$ 15.036,21	
		1.2 - Nível 2			R\$ 17.605,86	
		1.3 - Nível 3			R\$ 14.739,97	
2	Implantação do Service Desk	-	-	1	R\$ 64.141,43	
3	Suporte técnico avançado de TI para implementação de novas soluções		hora	1000	R\$ 223,55	
4	Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível		hora	50	R\$ 45,34	
5	Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível		hora	50	R\$ 63,72	
6	Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível		hora	50	R\$ 122,53	
7	Serviços de IMAC		equipamento	1000	R\$ 61,62	
TOTAL					R\$ 112.040,21	

* A depender do que for demandado e conforme o acordo de nível de serviços. (Anexo B da minuta contratual).

Valor Unitário Máximo Admitido: R\$ 112.040,21 (cento e doze mil, quarenta reais e vinte e um centavos) estimados, de acordo com a demanda e aplicação do acordo de nível de serviço.

A proposta do licitante vencedor deverá ser apresentada na forma da planilha acima e deverá aplicar de forma linear para cada item, o mesmo desconto obtido para o valor total no final do certame.

ANEXO 8

PREGÃO ELETRÔNICO nº 08/2017

MINUTA DE CONTRATO Nº XXX/2017

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E A EMPRESA **XXXXXXXXXX** NA QUALIDADE DE CONTRATANTE E CONTRATADA, RESPECTIVAMENTE, PARA O FIM EXPRESSO NAS CLÁUSULAS QUE O INTEGRAM.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, pessoa jurídica de direito público, com sede na Rua José Alexandre Buaiz, nº 157, Enseada do Suá, cidade de Vitória, Capital, CEP nº 29.050.913, inscrito no CNPJ nº 28.483.014/0001-22, neste ato representado por seu Conselheiro Presidente, Sr. **SÉRGIO ABOUDIB FERREIRA PINTO**, doravante denominado CONTRATANTE e, de outro lado, a empresa **XXXXXXXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº **XX.XXX.XXX/XXX-XX**, com sede na Rua **XXXXXXXXXX**, nº **XXX**, Bairro, Cidade/UF, CEP nº **XX.XXX-XX**, por seu representante Legal, Sr(a) **XXXXXXXXXXXX**, inscrito no CPF nº **XXX.XXX.XXX-XX** e RG nº **X.XXX.XXX** expedido pela **XXX/UF**, doravante denominada CONTRATADA, tendo em vista o que consta no Processo TC nº 7767/2016, resolvem firmar este Contrato nos termos do procedimento licitatório **Pregão XXXXXX nº XXX/2017**, conforme a Lei nº 8.666/1993 e Lei nº 10.520/2002, que será regido mediante as cláusulas e condições que subseguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 - Constitui objeto do Contrato a prestação de serviços técnicos especializados na área de TI (Tecnologia da Informação), compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento e suporte técnico (Service Desk) de nível 1, nível 2 e nível 3 aos usuários e clientes de soluções de tecnologia do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações, baseados nas práticas da biblioteca ITIL v3 (*Information Technology Infrastructure Library* versão 3).

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1 - Fazem parte integrante deste Contrato todos os documentos e instruções que compõem o Processo TC nº 7767/2016, completando este Contrato para todos os fins de direito, independente de sua transcrição, obrigando-se as partes em todos os seus termos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1 - As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão à conta da **Ação XXXX, Elemento de Despesa XXXXXX** do orçamento do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

4.1 - O Contrato terá vigência de **24 (vinte e quatro) meses**;

4.2 - O prazo de vigência poderá ser prorrogado, por igual e sucessivo período, a critério do CONTRATANTE, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, conforme as previsões do art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/1993;

4.3 - O início da vigência será contado do dia seguinte ao da publicação do extrato do Contrato no **Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo**.

CLÁUSULA QUINTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 - Os serviços serão prestados na forma de execução indireta, sob a forma de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 10, II, "b" da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR E DO REAJUSTE

6.1 - O valor do Contrato corresponde a **R\$ XXXX (XXXXXXXXXXXXX)**;

6.2 - Admitir-se-á o reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, desde que haja a devida comprovação de motivos, dentro dos ditames legais contidos no art. 65, inciso II, alínea "d" da Lei nº 8.666/1993, obedecendo-se às prescrições contidas na referida Lei;

6.3 - No preço já estão incluídos todos os custos e despesas de prestação dos serviços, dentre eles, salários e direitos trabalhistas, impostos e taxas, encargos sociais e seguros, bem como demais despesas necessárias à perfeita conclusão do objeto licitado, que porventura venham a incidir direta ou indiretamente sobre a prestação dos serviços;

6.4 - O valor do Contrato é fixo e irremovível, pelo período de **12 (doze) meses** contados da data da vigência do Contrato, podendo após o referido prazo ser reajustado levando em consideração o **Índice Geral de Preços do Mercado - IGPM** ou outro que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA GARANTIA

7.1 - Conforme exigência editalícia, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/1993, foi exigida garantia de **5% (cinco por cento)** do valor contratual, que equivale a **R\$ XXXX (XXXXXXXXXXXXX)**;

7.1.1 - A garantia prestada será restituída ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

7.2 - A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados da publicação do resumo do Contrato no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, os documentos relativos à modalidade da prestação da garantia;

7.2.1 - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de penalidades e bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de **5% (cinco por cento)** do valor anual do Contrato, a título de garantia.

7.3 - Os documentos inerentes à garantia contratual serão acostados aos autos através de Termo de Apostilamento;

7.4 - O bloqueio efetuado com base no item **7.2.1** desta Cláusula não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA;

7.5 - A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no item **7.2.1** desta Cláusula por quaisquer das modalidades de garantia: caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária;

7.6 - No caso de prorrogação do prazo de vigência e/ou alteração do valor do Contrato, a CONTRATADA deverá atualizar o valor e os documentos relativos à garantia, nos mesmos moldes do estabelecido no item 7.2 desta Cláusula;

7.7 - A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

7.7.1 - Prejuízos advindos da inexecução parcial ou total do objeto do Contrato;

7.7.2 - Prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

7.7.3 - Multas aplicadas pelo CONTRATANTE e não pagas pela CONTRATADA;

7.7.4 - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

7.8 - Nas hipóteses em que a garantia for utilizada total ou parcialmente, a CONTRATADA deverá no prazo de 10 (dez) dias, recompor o valor total dessa garantia, sob pena de rescisão do Contrato e aplicação das penalidades previstas contratualmente.

CLÁUSULA OITAVA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 - Descrição dos serviços contratados;

ITEM	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE	QUANTIDADE	
1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico	1.1 - Nível 1	mensal	24
		1.2 - Nível 2	mensal	24
		1.3 - Nível 3	mensal	24
2	Implantação do <i>Service Desk</i>	-	1	
ITEM	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS POR DEMANDA	UNIDADE	QUANTIDADE MÁXIMA	
3	Suporte técnico avançado de TI para implementação de novas soluções	hora	1.000	
4	Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível	hora	50	
5	Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível	hora	50	
6	Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível	hora	50	

7	Serviços de IMAC	equipamento	1.000
---	------------------	-------------	-------

8.2 - As ações necessárias à execução dos serviços de implantação do Service Desk, IMAC e atendimento e suporte de 1º, 2º e 3º níveis serão executadas nas dependências do CONTRATANTE, situado à Rua José Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP 29.050-913;

8.2.1 - Tal exigência, visa assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do Contrato, o processo de melhoria contínua dos serviços e as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços do TCEES.

8.3 - A descrição do ambiente de TI do TCEES onde a CONTRATADA irá atuar se encontra no Anexo A;

8.3.1 - O ambiente poderá sofrer alterações durante o Contrato, como por exemplo a implantação de novos serviços de TI. A CONTRATADA deverá auxiliar na implantação dos novos serviços bem como implementar a operação destes;

8.3.2 - O Anexo A descreve um resumo do ambiente de TI do TCEES. A CONTRATADA deverá prover atendimento e suporte técnico para todo o ambiente de TI do CONTRATANTE.

8.4 - Os horários de atendimento dos diversos tipos de serviços estão definidos na abaixo:

Atividades	Dias úteis	Finais de Semana e Feriados
Suporte de 1º e 2º	08h às 19h	Sem atendimento (exceto em casos excepcionais)
Suporte de 3º nível	12h às 20h	Sem atendimento (exceto em casos excepcionais)

8.5 - Para a execução do Contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o TCEES como responsável pela gestão do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos; definindo também, a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários;

8.6 - Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o TCEES;

8.7 - A prestação dos serviços deverá seguir as melhores e boas práticas preconizadas pela biblioteca ITIL v3. A CONTRATADA deverá suportar e apoiar a adoção das boas práticas ITIL v3 durante a vigência do Contrato;

8.8 - A execução dos serviços elencados abaixo deverá seguir as especificações do item 4 do Termo de Referência;

8.8.1 - Serviço de Atendimento e Suporte Técnico compreendendo os 3 níveis;

8.8.2 - Implantação do Service Desk;

8.8.3 - Suporte técnico avançado de TI para consultoria, projetos e implementação de novas soluções;

8.8.4 - Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico dos 3 níveis;

8.8.5 - Serviços de IMAC (*install, move, add, change*).

8.9 - A execução dos serviços a seguir destacados deverá seguir as especificações do item 5 do Termo de Referência;

8.9.1 - Fases de implantação do Service Desk;

8.9.2 - Fase de Transição;

8.9.3 - Fase de Operação;

8.9.4 - Fase de Encerramento dos Serviços;

8.8.5 - Do sigilo e segurança da informação;

8.8.6 - Da base de conhecimento.

CLÁUSULA NONA - DO PRAZO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO

9.1 - O prazo para disponibilização do objeto descrito neste Contrato não poderá ultrapassar **30 (trinta)** dias corridos, contados a partir da publicação do resumo do contrato no **Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo**;

9.2 - O serviço será acompanhado por servidores designados como fiscais do Contrato;

9.3 - O prazo máximo para o término da Fase Inicial de Implantação é de **180 (cento e oitenta)** dias corridos, contados a partir da data de publicação do resumo do contrato no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do TCEES, em face de eventual necessidade operacional;

9.4 - Tendo a CONTRATADA iniciada a Fase de Implantação, será emitido o Termo de Aceite Provisório, em até **05 (cinco)** dias úteis;

9.5 - O RECEBIMENTO PROVISÓRIO dos serviços especificados no Termo de Referência será promovido pela Comissão de Fiscalização;

9.6 - No TERMO CIRCUNSTANCIADO constará se os serviços prestados estão ou não em conformidade com o Termo de Referência. Em caso negativo, será fixado o prazo de **5 (cinco)** dias úteis para correção, podendo este prazo ser prorrogado a critério da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI;

9.7 - Para o RECEBIMENTO DEFINITIVO da solução a Comissão vistoriará os serviços, assim como o atendimento aos usuários do TCEES, para em seguida emitir o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO em até **10 (dez)** dias úteis, após finalizada a Fase Inicial de Implantação, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO

10.1 - A fiscalização e o acompanhamento da implantação das soluções adquiridas e do Contrato serão de responsabilidade da Comissão designada pela Administração do TCEES (servidores lotados na Secretaria de Tecnologia da Informação), respondendo pela avaliação dos níveis mínimos e continuidade/escalabilidade ininterrupta dos mesmos, assim como quaisquer atividades relacionadas com a operação da Solução;

10.2 - Compete aos servidores investidos na função de fiscal, especialmente designados pela Administração:

10.2.1 - Exercer de modo sistemático a fiscalização e o acompanhamento da execução do Contrato, objetivando verificar o cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos;

10.2.2 - Anotar em registro próprio, comunicando ao preposto da CONTRATADA as irregularidades constatadas, informando prazo para sua regularização, propondo à Administração, quando for o caso, a aplicação das penalidades previstas na legislação pertinente.

10.3 - As decisões e providências que ultrapassem a competência da fiscalização do Contrato serão submetidas à apreciação da autoridade superior do TCEES, para adoção das medidas cabíveis, consoante disposto no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993;

10.4 - A Comissão de Fiscalização poderá apontar quaisquer serviços quando entender que a sua execução está fora dos padrões técnicos e de qualidade definidos no Termo de Referência;

10.5 - Exigências da Fiscalização, respaldada na legislação aplicável, no Termo de Referência, Edital e no Contrato, deverão ser imediatamente atendidas pela CONTRATADA;

10.6 - O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas neste Contrato e na legislação vigente;

10.7 - A fiscalização será exercida no interesse exclusivo do TCEES e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer irregularidade;

10.8 - A atestação de conformidade dos serviços cabe ao titular da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI;

10.9 - A comunicação entre a Fiscalização e a CONTRATADA será realizada através de correspondência oficial, anotações, registros no Relatório de Serviços, e-mail e quaisquer outros mecanismos disponibilizados pela CONTRATADA e aprovados pelo CONTRATANTE;

10.10 - Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados;

10.11 - Compete ao CONTRATANTE monitorar os seguintes indicadores para avaliar os serviços prestados pela CONTRATADA:

- 10.11.1 - Nível de Serviço de acordo com a Tabela 4 do ANEXO B deste instrumento contratual;
- 10.11.2 - Quantidade de chamados resolvidos no 1º nível;
- 10.11.3 - Relatório mensal de acordo com a Tabela 3 do item 5.8 do Termo de Referência;
- 10.11.4 - ISM das pesquisas realizadas conforme a seção 5 do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

11.1 - Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- 11.1.1 - Designar comissão para acompanhar a execução e fiscalização dos serviços contratados, com responsabilidade de fazer anotações e registros de todas as ocorrências, propondo a aplicação das penalidades previstas na legislação, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, sob pena de responsabilidade;
- 11.1.2 - Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas no Contrato;
- 11.1.3 - Propiciar à CONTRATADA as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente a prestação de serviços, incluindo acessos físicos e virtuais para a equipe da empresa, tais como *logins* de rede e acesso aos servidores, entre outros, sempre que se fizer necessário para a execução dos serviços;
- 11.1.4 - Fornecer à CONTRATADA todas as informações relacionadas com o objeto deste Contrato;
- 11.1.5 - Notificar, por escrito, à CONTRATADA, toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços;
- 11.1.6 - Rejeitar os serviços em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, estabelecendo prazo razoável para sua correção;
- 11.1.7 - Efetuar os pagamentos à CONTRATADA na forma e nos prazos previstos neste Contrato, após o cumprimento das formalidades legais;
- 11.1.8 - Manter junto à CONTRATADA, devidamente atualizado, seu cadastro de servidores autorizados a demandar os serviços contratados;
- 11.1.9 - Submeter à CONTRATADA, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, suas novas demandas, nas quais deverão ser apresentados os requisitos técnicos mínimos necessários para fins de análise de viabilidade técnica e ou disponibilidade de recursos para o atendimento;
- 11.1.10 - Manter regular o licenciamento dos “softwares” que, porventura, seja de sua competência, em observância à legislação vigente, não podendo a CONTRATADA vir a ser responsabilizada por qualquer penalidade advinda do seu descumprimento;
- 11.1.11 - Serão fornecidos pelo CONTRATANTE os seguintes itens para execução dos serviços:
 - 11.1.11.1 - Instalações físicas e mobiliárias adequadas;

11.1.11.2 - Ramais e aparelhos telefônicos em quantidade compatível com a demanda de chamados previstos;

1.1.11.3 - Infraestrutura de hardware (microcomputadores, servidores, switches, etc) conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;

11.1.11.4 - Softwares de apoio necessários à prestação dos serviços: System Center Service Manager e System Center Configuration Manager.

11.2 - Constituem obrigações da CONTRATADA:

11.2.1 - Cumprir integralmente as obrigações, obedecendo rigorosamente às especificações, prazos e demais condições relacionadas no Termo de Referência e Contrato;

11.2.2 - Manter sigilo de informações privilegiadas às quais porventura venha ter acesso e que se refiram à Administração Pública, sob pena de ressarcimento em caráter indenizatório, bem como sanções nas esferas penal e civil;

11.2.3 - Apresentar no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato o Termo de Confidencialidade, conforme o modelo inserido no Termo de Referência, elaborado individualmente por todos os funcionários que venham a atuar na contratação;

11.2.4 - Manter, durante toda a execução contratual, compatibilidade com as obrigações assumidas, conforme dispõe o inciso XIII, do artigo 55, da Lei nº 8.666/1993;

11.2.5 - Disponibilizar quadro de profissionais técnicos especializados, com a qualificação adequada para cada atividade ou tarefa a ser desempenhada, conforme exigido no termo de referência, mantendo durante o Contrato todas as condições que garantam a especificidade técnica da mão de obra;

11.2.6 - Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços;

11.2.7 - Contratar formalmente todos os profissionais que estiverem alocados para trabalhos contínuos ou eventuais nas dependências do CONTRATANTE;

11.2.8 - Responsabilizar-se exclusivamente pelo vínculo empregatício de seus funcionários, bem como por todas as obrigações trabalhistas, tributárias, administrativas e civis, previdenciárias e de seguro, bem como providências e obrigações em caso de acidente de trabalho, isentando o CONTRATANTE de qualquer responsabilidade;

11.2.9 - Apresentar mensalmente, para a liquidação da despesa, a documentação completa que comprove cumprimento da legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na contratação, como encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, securitários, tributários e comerciais:

11.2.9.1 - Cópia autenticada da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, onde consta a identificação do funcionário, ou o contrato de trabalho, ou cópia

autenticada da Ficha ou Livro de Registro de Empregado (**apenas para o 1º pagamento e nas substituições**);

11.2.9.2 - Relação dos trabalhadores efetivos na execução dos trabalhos no TCEES;

11.2.9.3 - Relação de substituição de empregados efetivos, se for o caso, constando data da ausência, nome do ausente, nome do substituto e motivo;

11.2.9.4 - Cartões de ponto do período, devidamente assinado pelo empregado, devidamente analisados, capeados por relatório das inconsistências detectadas apontando o total de horas não trabalhadas no mês, se houver;

11.2.9.5 - Folha de pagamento analítica, específica para a contratação;

11.2.9.6 - Contracheques, cópias devidamente assinadas dos efetivos e dos substitutos;

11.2.9.7 - Comprovante de pagamento de benefícios trabalhistas previstos na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria;

11.2.9.8 - Comprovante de pagamento das contribuições sindicais.

11.2.10 - Prestar os serviços dentro de elevados padrões de qualidade, de acordo com as especificações dos fabricantes, normas técnicas e legislação vigente sobre segurança do trabalho e as boas práticas de engenharia e manutenção;

11.2.11 - Designar um preposto, aceito pela Administração, para representá-la na execução do Contrato, informando nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato e substituto em suas ausências;

11.2.12 - Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas determinadas pelo CONTRATANTE, respondendo inclusive pela imediata indenização de danos por eles eventualmente causados;

11.2.13 - Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito;

11.2.14 - Cumprir as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, em especial as relativas à saúde/segurança do trabalho;

11.2.15 - Repor, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da respectiva notificação, após a devida comprovação, garantida ampla defesa e contraditório, qualquer objeto do CONTRATANTE e/ou de terceiros que tenha sido danificado;

11.2.16- Responsabilizar-se pelo comportamento profissional de seus funcionários podendo o CONTRATANTE solicitar a substituição de qualquer técnico cuja permanência seja, a critério do CONTRATANTE, considerada inadequada na área de trabalho;

11.2.17 - Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, a execução do Contrato, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada, sem anuência do CONTRATANTE;

11.2.18 - Considerar precauções, bem como, zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais ao patrimônio do CONTRATANTE e a terceiros;

11.2.19 - Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados direta ou indiretamente a seus empregados, ou prepostos, ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto deste Contrato;

11.2.20 - Manter sua equipe de trabalho, devidamente uniformizada e identificada por meio de crachá;

11.2.21 - Identificar todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE; (caso sejam necessários);

11.2.22 - Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI;

11.2.23 - Comunicar aos fiscais do Contrato, por escrito e imediatamente, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis;

11.2.24 - Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI por meio do preposto designado para acompanhar o Contrato, bem como responder a documentos oficiais dentro do prazo solicitado;

11.2.25 - Implantar de forma adequada a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

11.2.26 - A CONTRATADA deverá manter sede, filial ou escritório de representação na região da Grande Vitória para interlocução junto ao CONTRATANTE durante a vigência do contrato;

11.2.27 - Os profissionais da CONTRATADA, que estiverem prestando serviços para o CONTRATANTE, deverão estar lotados no escritório retromencionado, ou sede/filial naquela Região;

11.2.28 - A CONTRATADA se responsabilizará pelo transporte dos seus empregados até a sede do CONTRATANTE, de modo a garantir a continuidade dos serviços, mesmo que haja algum empecilho externo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES

12.1 - A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, sujeitando-se às penalidades constantes no art. 7ª da Lei nº 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a saber:

a) ADVERTÊNCIA, nos casos de pequenos descumprimentos do Termo de Referência, que não gerem prejuízo para o TCEES;

b) MULTA POR MORA - 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia, limitado a 10% (dez por cento), incidente sobre o valor global da contratação, nos casos de

descumprimento dos prazos estipulados para as Fases de Implantação dos serviços, como também a disponibilização de mão de obra, que será calculada pela fórmula $M = 0,0033 \times C \times D$. Tendo como correspondente: M = valor da multa, C = valor da obrigação e D = número de dias em atraso;

c) MULTA de 10% (dez por cento), incidente sobre o valor global da contratação, pela recusa em prestar os serviços previstos neste Contrato;

d) SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE LICITAR e IMPEDIMENTO DE CONTRATAR com o TCEES por um período de até 2 (dois) anos, nos casos de recusa quanto a prestação dos serviços;

e) DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR com a Administração Pública, nos casos de prática de atos ilícitos, incluindo os atos que visam frustrar os objetivos da licitação ou contratação, tais como conluio, fraude, adulteração de documentos ou emissão de declaração falsa.

12.2 - Da aplicação de penalidades caberá recurso, conforme disposto no art. 109 da Lei nº 8.666/1993;

12.3 - As sanções administrativas somente serão aplicadas pelo TCEES após a devida notificação e o transcurso do prazo estabelecido para a defesa prévia;

12.4 - A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, onde será indicada a conduta considerada irregular, a motivação e a espécie de sanção administrativa que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

12.5 - O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, onde deverá ser observada a regra de contagem de prazo estabelecida no art. 110 da Lei nº 8.666/1993;

12.6 - A aplicação da sanção de declaração de inidoneidade compete exclusivamente ao Conselheiro Presidente do TCEES, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 02 (dois) anos de sua aplicação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FORMA DE PAGAMENTO

13.1 - **Os pagamentos dos serviços fixos serão mensais**, cabendo à CONTRATADA fornecer ao CONTRATANTE a Nota Fiscal, sem emendas ou rasuras, os documentos de regularidade fiscal exigidos pelo art. 29 da Lei nº 8.666/1993, assim como o relatório de adimplemento de encargos, que depois de conferidos e visados, serão encaminhados para processamento e pagamento no prazo de 20 (vinte) dias corridos depois da respectiva apresentação;

13.1.1 - O relatório de adimplemento de encargos deverá ser encaminhado com os elementos especificados no caput do art. 1º da Lei nº 5.383/1997.

13.2 - **Os pagamentos dos serviços sob demanda** serão efetuados após a conclusão e o aceite dos mesmos em até 20 (vinte) dias corridos, contados da data do devido atesto no

documento fiscal, por parte do fiscal responsável pelo acompanhamento da execução do Contrato, seguindo os critérios estabelecidos no item anterior;

13.3 - O valor relativo aos pagamentos será resultado das apurações realizadas através do **Acordo de Nível de Serviços - ANEXO B** deste instrumento contratual;

13.3.1 - Depois do 20º (vigésimo) dia corrido do processamento será paga multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{0,33}{100} \times ND$$

Onde:

V.M. = Valor da Multa Financeira.

V.F. = Valor da Nota Fiscal.

N.D = Número de dias em atraso.

13.4 - Ocorrendo erros na apresentação do(s) documento(s) fiscal(ais), o(s) mesmo(s) será(ão) devolvido(s) à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação do novo documento, devidamente corrigido;

13.5 - A NOTA FISCAL deverá conter o mesmo CNPJ e razão social apresentados na etapa de CREDENCIAMENTO e acolhidos nos DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO;

13.6 - Qualquer alteração feita no contrato social, ato constitutivo ou estatuto que modifique as informações registradas no Pregão, deverá ser comunicada ao TCEES, mediante documentação própria, para apreciação da autoridade competente;

13.7 - O CONTRATANTE poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidas pela CONTRATADA, em decorrência de inadimplemento contratual na forma estabelecida no ANS;

13.8 - O pagamento referente ao valor da NOTA FISCAL somente será feito por Ordem Bancária, no **banco XXXXXXXXX, Agência nºXXXXX, Conta Corrente nºXXXXXXX**, ficando a CONTRATADA responsável por avisar qualquer alteração das informações bancárias;

13.9 - Para a efetivação do pagamento a CONTRATADA deverá manter as mesmas condições previstas no edital no que concerne a proposta de preço e a habilitação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

14.1 - O Contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei nº 8.666/1993, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas adequadas a este Contrato, devendo ser assinado termo aditivo pelas partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO

15.1 - A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei, bem como a aplicação das multas e penalidades previstas neste instrumento;

15.2 - Constituem motivo para rescisão do Contrato:

- a) O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- c) A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão da contratação nos prazos estipulados;
- d) O atraso injustificado na prestação dos serviços;
- e) A paralisação da prestação dos serviços sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
- f) A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;
- g) O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- h) O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei nº 8.666/1993;
- i) A decretação de falência, ou a instauração de insolvência civil;
- j) A dissolução da sociedade;
- k) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que, a juízo do CONTRATANTE, prejudique a execução do Contrato;
- l) Razões de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;
- m) A ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- n) A supressão, por parte da Administração, dos serviços, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

15.3 - A decisão da autoridade competente, relativa à rescisão do Contrato, deverá ser precedida de justificativa fundada, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

15.4 - A rescisão do Contrato poderá ser:

- a) Determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nos casos enumerados nas alíneas “a” a “l” do item 15.2;
- b) Consensual, por acordo entre as partes e reduzida a termo no processo licitação, desde que haja conveniência para a Administração;
- c) Judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo Único: A rescisão administrativa ou consensual deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada do Conselheiro Presidente do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

16.1 - Aplica-se à execução deste Termo Contratual, em especial aos casos omissos, a Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA PUBLICAÇÃO

17.1 - O Contrato será publicado, em resumo, no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, dando-se cumprimento ao disposto no art. 61, § único da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

18.1 - Fica eleito o foro da cidade de Vitória/ES, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste Contrato e que não possam ser resolvidas por meios administrativos, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem, assim, justos e acertados, assinam o presente instrumento, após lido e achado conforme.

Vitória/ES, XX de XXXX de 2017.

Sérgio Aboudib Ferreira Pinto
Conselheiro Presidente
CONTRATANTE

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

ANEXO A – Descrição do Ambiente

1 IDENTIFICAÇÃO

Projeto: Terceirização do Service Desk TCEES

Unidade Orçamentária: Secretaria de Tecnologia da Informação

2 ESCOPO RESUMIDO DA ADMINISTRAÇÃO, OPERAÇÃO E SUPORTE

2.1 Softwares e sistemas operacionais utilizados pela CONTRATADA:

- 2.1.1 Nagios e Cacti – *softwares* de monitoramento do ambiente de TI TCEES;
- 2.1.2 Syslog NG – Software de monitoramento de log;
- 2.1.3 Mediawiki – Software de wiki;
- 2.1.4 LimeSurvey;
- 2.1.5 Spark e OpenFire;
- 2.1.6 Microsoft Exchange;
- 2.1.7 MS Active Directory;
- 2.1.8 Servidores Web IIS e Apache e serviço ARR para balanceamento;
- 2.1.9 MS TFS - Team Foundation Service;
- 2.1.10 e-TCEES – Aplicação interna contendo diversos módulos, incluindo Processo Eletrônico;
- 2.1.11 CidadesWeb – Aplicação para recebimento de dados dos jurisdicionados;
- 2.1.12 Redis;
- 2.1.13 Solr;
- 2.1.14 Symantec Messaging Gateway;
- 2.1.15 Microsoft System Center Configuration Manager 2012 R2 – software de gerenciamento do ambiente de TI TCEES;
- 2.1.16 Proxy e VPN utilizando TMG - Microsoft Forefront Threat Management Gateway (será migrado para solução Fortinet adquirida em 2016);
- 2.1.17 Antivírus Symantec Endpoint Protection;
- 2.1.18 07 (sete) instâncias Microsoft SQL Server 2008 R2 ou superior.

2.2 Máquinas virtuais (85 no TCEES e 6 no PRODEST):

- 2.2.1.1 33 (trinta e três) máquinas Microsoft Windows Server 2008 R2 - 64 bits;
- 2.2.1.2 26 (vinte e seis) máquinas Microsoft Windows Server 2012 R2 - 64 bits;
- 2.2.1.3 01 (uma) máquina Windows 2003 Server Standard – 32 bits;
- 2.2.1.4 03 (três) máquinas Linux Debian 6 – 32 bits;
- 2.2.1.5 12 (doze) máquinas Linux Debian 7 – 64 bits;
- 2.2.1.6 03 (três) Linux personalizada (centrais PABX redundantes e uma antispam – 32 bits);
- 2.2.1.7 01 (uma) Linux SUSE Enterprise 11 (VDP – 32 bits);
- 2.2.1.8 04 (quatro) hosts ESXi 5.5;
- 2.2.1.9 01 (um) VMWare vCenter 5.5.

2.3 Backup (as soluções abaixo serão migradas para uma solução Netbackup com redundância de sites):

2.3.1.1 01 (um) vSphere Data Protection 6;

2.3.1.2 HP Data Protector A.08.10;

2.3.1.3 Arc Server 2003.

2.4 Hardware e ativos de rede utilizados pelo CONTRATANTE:

2.4.1 01 (um) Bastidor PABX Alcatel-Lucent;

2.4.2 01 (um) Gateway GSM Alcatel-Lucent;

2.4.3 01 (um) módulo de sobrevivência Alcatel-Lucent;

2.4.4 200 (duzentos) aparelhos de telefonia IP administrados pela SAD (Secretaria de Administração);

2.4.5 02 (dois) Servidores Dell PowerEdge R710;

2.4.6 02 (dois) Servidores Dell PowerEdge R630;

2.4.7 01 (um) Storage: HP 3PAR 7200 - 14TB bruto;

2.4.8 01 (um) Storage HP EVA;

2.4.9 01 (um) *firewall* Cisco ASA 5250 (será migrado para dois firewalls Fortigate);

2.4.10 13 (treze) *switches* de borda HP S5120-52C-PWR-EI: 04 (quatro) pilhas de *switches*, com 03 (três) pilhas contendo 04 (quatro) *switches* e 01 (uma) pilha contendo 01 (um) *switch*;

2.4.11 02 *switches* core HP S5800-60C-PWR;

2.4.12 788 (setecentos e oitenta e oito) computadores: 242 (duzentos e quarenta e dois) *notebooks* e 546 (quinhentos e quarenta e seis) *desktops*;

2.4.13 01 (uma) Tape Library MSL 4048;

2.4.14 02 (duas) controladoras Wireless H3C WX3024:

2.4.15 14 (quatorze) Access Points;

2.4.16 05 (cinco) *switches* H3C camada 2 espalhados pelo prédio do TCEES.

2.5 Ambiente de rede:

2.5.1 01 (uma) conexão com a Internet com provedor;

2.5.2 02 (duas) conexões com Anel da Enseada (Rede MetroES);

2.5.3 Rede interna segmentada com aproximadamente 70 (setenta) VLANs;

2.5.4 01 (uma) rede wireless para uso corporativo;

2.5.5 01 (uma) rede wireless para uso de dispositivos móveis com portal de autenticação.

2.6 Documentação atual do ambiente

2.6.1 O TCEES possui documentação do ambiente armazenada em uma wiki interna, contemplando dentre outros:

- 2.6.1.1 Documentação de instalação e configuração de diversos servidores e serviços hospedados,
- 2.6.1.2 Documentação de diversos serviços de TI, agregando problemas comuns e procedimentos do serviço;
- 2.6.1.3 Documentação básica da rede interna e externa;
- 2.6.1.4 Documentação do principal sistema interno (e-TCEES).

2.7 Descrição do quadro de funcionários

- 2.7.1 Atualmente o TCEES conta com um quadro de funcionários de acordo com a Tabela 1 – Quadro de funcionários do TCEES abaixo:

Usuários	Quantidade
Conselheiros	7
Conselheiros substitutos	4
Procuradores	3
Servidores	555
Estagiários	114
Total	683

Tabela 1 - Quadro de funcionários TCEES

2.8 Quantidade de atendimentos

- 2.8.1 A quantidade de atendimentos ocorridos no ano de 2016 no CONTRATANTE serve como base para planejamento da CONTRATADA;
- 2.8.2 Chamados abertos por mês no ano de 2016 de acordo com a Tabela 22 a seguir:

Mês	Atendimentos
Jan/16	373
Fev/16	370
Mar/16	315
Abr/16	347
Mai/16	433
Jun/16	395
Jul/16	413
Ago/16	508
Set/16	385
Out/16	365
Nov/16	12
Total	3.916
Média Mensal	356

Tabela 2 - Atendimentos por período

2.8.3 Chamados abertos por faixa de horário de acordo com a

2.8.4 Tabela 3 a seguir:

Horário	Atendimentos
08h00min – 09h00min	15
09h00min – 10h00min	62
10h00min – 11h00min	116
11h00min – 12h00min	153
12h00min – 13h00min	290
13h00min – 14h00min	689
14h00min – 15h00min	738
15h00min – 16h00min	616
16h00min – 17h00min	458
17h00min – 18h00min	371
18h00min – 19h00min	266
19h00min – 20h00min	112
20h00min – 21h00min	24
21h00min – 22h00min	5
22h00min – 23h00min	1
Total	3.916

Tabela 3 - Chamados por faixa de horário

ANEXO B – Acordo de Nível de Serviços (ANS)

1 - A CONTRATADA deverá possuir metodologias, baseadas e alinhadas com as melhores práticas do mercado tais como ITILv3, COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology 5*) e de Gerenciamento de Projetos baseado no PMI (*Project Management Institute*), para gerenciar de maneira eficiente os serviços prestados, executando-os de maneira otimizada e eficaz;

2 - A metodologia (ou o conjunto delas) a ser aplicada, deverá prover as melhores práticas para gerir todo o ciclo de operações dos serviços de TI, objetivando cumprir metas de níveis de serviços fixadas em Acordo de Níveis de Serviço (ANS), que será estabelecido durante o Contrato e devidamente detalhadas nas Tabelas 4 e 5 abaixo;

3 - O não atendimento das metas previstas, após avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos, acarretará glosas na Nota Fiscal, de acordo com o anexo a Tabela 10 (quatro) - Níveis de Serviço, e poderá ensejar rescisão contratual;

4 - A partir do término da Fase de Transição, serão aplicados plenamente os critérios previstos, devendo a CONTRATADA alcançar de maneira plena as metas estabelecidas;

5 - A CONTRATADA deverá atender e solucionar os chamados dentro dos prazos previstos na Tabela 4 e os níveis de criticidade descritos na Tabela 5:

Índice	Descrição		Meta	Glosa
Prioridade CRÍTICA	Usuário VIP	Prazo para atendimento: 10 min	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais

		Prazo para solução final: 30 min		0,05% para cada ocorrência.
	Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 15 min Prazo para solução final: 1 hora	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Serviço de TI	Prazo para atendimento: 10 min Prazo para solução final: 25 min	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Prioridade ALTA	Usuário VIP	Prazo para atendimento: 15 min Prazo para solução final: 1 hora	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 25min Prazo para solução final: 2 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Serviço de TI	Prazo para atendimento: 15 min Prazo para solução final: 45 min	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Prioridade MÉDIA	Usuário VIP	Prazo para atendimento: 15 min Prazo para solução final: 2 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 30 min Prazo para solução final: 3 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Serviço de TI	Prazo para atendimento: 30 min Prazo para solução final: 2 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Prioridade BAIXA	Usuário VIP	Prazo para atendimento: 30 min Prazo para solução final: 4 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 1 hora Prazo para solução final: 6 horas	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Serviço de TI	Prazo para atendimento: 1 hora	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada

		Prazo para solução final: 5 horas	ocorrência.
Atendimentos ou atividades planejadas	Percentual de atendimentos ou atividades planejadas cujo nível de serviço acordado não foi cumprido.	= 0%	1% do valor mensal do ITEM correspondente para cada ocorrência.
Atendimentos reabertos	Percentual de atendimentos concluídos pela CONTRATADA e reabertos pelo usuário.	< 5%	2% sobre o valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Atendimentos reclamados	Percentual de atendimentos com reclamação referente à postura do atendente.	< 2%	2% sobre o valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Pesquisas de satisfação	O Índice de satisfação mensal (ISM), medido através de formulários de pesquisa, deverá obter o índice bom e ótimo em ao menos 80% das perguntas.	ISM > 80%	2% sobre o valor mensal do ITEM 01.

Tabela 10 (quatro) - Níveis de Serviço

6 - As horas informadas na tabela acima são horas úteis no atendimento;

6.1 - Um chamado é registrado quando a solicitação de um usuário é cadastrada no *software* de *service desk*. Esse registro pode ser feito pelo próprio usuário ou imediatamente pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, quando a solicitação for realizada via e-mail, telefone ou presencialmente;

6.2 - O prazo para a solução final será considerado como o intervalo desde o momento em que o chamado foi registrado até a solução final do problema, descontando o tempo de espera do atendimento da garantia ou impossibilidade de atendimento por parte do usuário.

7 - As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês, sendo a meta exigida apurada no último dia de cada mês consideradas as demandas encerradas durante o mês;

8 - O valor da glosa, na nota fiscal, não poderá ultrapassar 40% do valor mensal do Contrato;

9 - Caso as glosas de nota fiscal atingirem o percentual máximo em 3 (três) meses, subsequentes ou não, em um ano, o CONTRATANTE avaliará a necessidade de rescisão contratual;

10 - A Tabela 5 apresenta uma descrição dos níveis de criticidade de TI a serem solucionados pela CONTRATADA:

Nível	Descrição
CRÍTICO	Incidentes que paralise e impossibilitem o trabalho de um grupo de usuários ou de um único usuário VIP, ou ainda que causem impacto significativo nos serviços de TI do CONTRATANTE.

ALTO	Incidentes que dificultem muito o trabalho de um grupo de usuários, ou de um único usuário VIP, ou ainda a utilização de um serviço de TI do CONTRATANTE.
MÉDIO	Incidentes que dificultem o trabalho de um usuário ou utilização do serviço de TI, mas que não causem impacto significativo.
NORMAL	Incidente que não dificulte o usuário a realizar a atividade desejada, não prejudique a utilização de um serviço de TI, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas relacionadas ao trabalho do usuário ou dos serviços de TI do CONTRATANTE e para problemas que requeiram conhecimento de especialista e que não se enquadrem nos itens anteriores por não serem considerados rotineiros, como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.

Tabela 11 - Níveis de criticidade

11 - A CONTRATADA deverá implementar normas para o uso sistemático de processos, visando a gestão dos serviços prestados de TI durante o período do Contrato para todas as atividades no escopo do Termo de Referência, devendo observar com especial atenção os seguintes itens:

11.1.1 - Service Desk;

11.1.2 - Gerenciamento de problemas e incidentes;

11.1.3 - Gerenciamento de configurações, mudanças e liberações;

11.1.4 - Controle dos níveis de serviço;

11.1.5 - Planejamento da capacidade de recursos;

11.1.6 - Gerenciamento da continuidade e disponibilidade dos recursos.

12 - Todos os técnicos da CONTRATADA, responsáveis pelos atendimentos, deverão ser informados e possuir pleno conhecimento sobre os níveis de ANS, o organograma funcional, projetos mais urgentes, prioridades no atendimento, áreas mais sensíveis e períodos mais críticos do TCEES;

13 - A todos os chamados serão atribuídos graus de severidade que determinarão a prioridade e o tempo de resposta esperado, conforme Nível de Serviço (ANS) exposto neste item. Desta forma, o atendimento deverá ser feito observando-se o ANS estabelecido, o que garantirá a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários;

14 - Todas as medições referentes ao cumprimento do ANS e metas serão realizadas diariamente pela CONTRATADA e analisadas semanalmente pelo CONTRATANTE, estabelecendo-se um método iterativo de gestão PDCA – *Plan, Do, Check, Act* (Planejar, Executar, Verificar e Ajustar);

15 - Este método terá como objetivo uma ação conjunta entre o TCEES e a CONTRATADA no intuito de otimizar processos, equilibrar os custos e recursos e, principalmente, permitir uma melhor reação a mudanças de necessidades internas. Como resultado, obtém-se um valor de contrato/serviço mais adequado a cada instante vivido pelo TCEES e uma maior sinergia na parceria;

16 - Deverá ser prestado atendimento diferenciado para usuários ou chamados identificados como “VIP”;

16.1 - Os usuários “VIPs” possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do atendimento nível 2 (dois);

16.2 - A lista de usuários “VIPs” será definida pelo CONTRATANTE, a qual informará à CONTRATADA sobre qualquer alteração em seus integrantes;

Figura 2 (um) a seguir demonstra os setores e quantitativo aproximados onde estão localizados os dois tipos de usuários;

16.4 - Ocorrem semanalmente às terças e quartas-feiras, as Sessões Plenárias e das Câmaras, as quais contam com a participação da maioria dos usuários “VIPs” e terão prioridade no atendimento.

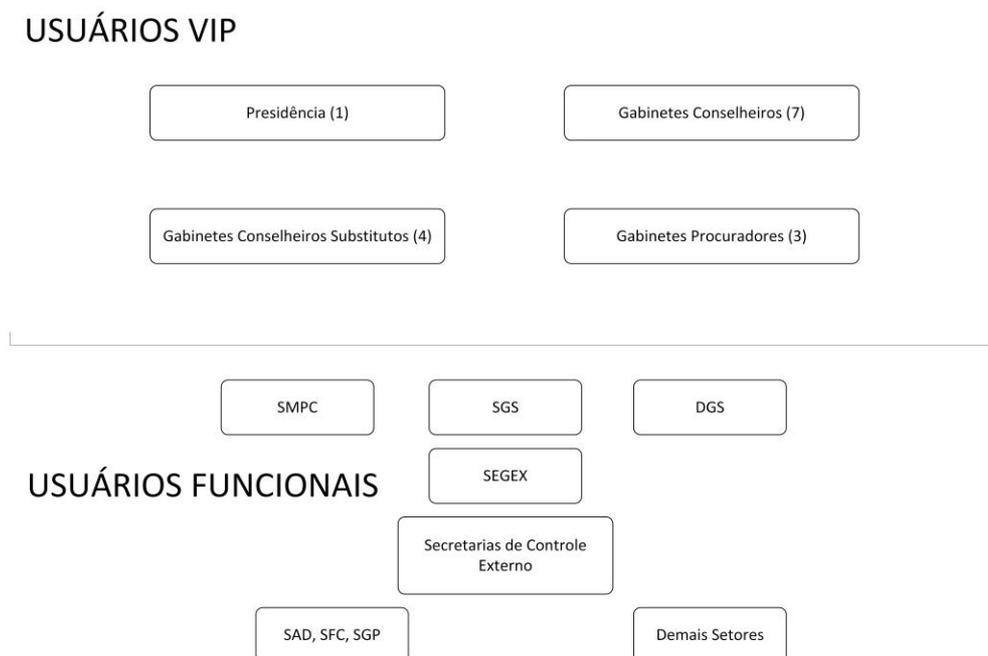


Figura 2 (um) – Tipos de usuário por setor