

CONTRATO Nº 034/2017

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E A EMPRESA NEXA TECNOLOGIA & OUTSOURCING LTDA 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 **NEXA TECNOLOGIA & OUTSOURCING LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 00.412.839/0001-37, com sede na Rua Elesbão Linhares, nº 12, sala 04, 2º pavimento, Praia do Canto, Vitória/ES, CEP nº 29.055-340, por seu representante Legal, Sr. **LUCIANO JORGE GONÇALVES BARCELLOS**, inscrito no CPF nº 019.763.847-37 e RG nº 930.871, expedido pela SSP/ES, Diretor Comercial, 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 Eletrônico nº 08/2017**, 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 2017, Elemento de Despesa 3.39.039 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 estimado do Contrato corresponde a **R\$ 667.240,39** (seiscentos e sessenta e sete mil, duzentos e quarenta reais e trinta e nove centavos);

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 irrevogável, 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\$ 33.362,01** (trinta e três mil, trezentos e sessenta e dois reais e um centavo);

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 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;
- 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 do Brasil (001), Agência nº0829-X, Conta Corrente

nº6061-5, 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, 18 de setembro de 2017.

Sérgio Aboudib Ferreira Pinto
Conselheiro Presidente
CONTRATANTE


Luciano Jorge Gonçalves Barcellos
Nexa Tecnologia & Outsourcing Ltda
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 1 (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 Prazo para solução final: 30 min	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 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:	> 95%	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada

		2 horas		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 Prazo para solução final: 5 horas	> 95%	2% do valor mensal do 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		ISM > 80%	2% sobre o valor mensal do ITEM 01.

	ótimo em ao menos 80% das perguntas.		
--	--------------------------------------	--	--

Tabela 1 (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 paralisem 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 2 - 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";

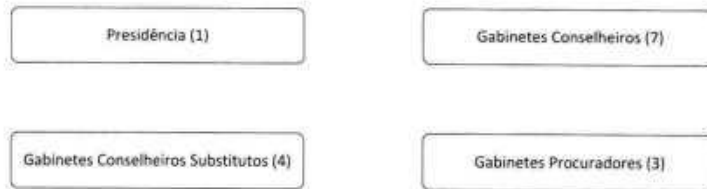
16.1 - Os usuários "VIPs" possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do atendimento nível 2 (dois);

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

Figura 1 (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.

USUÁRIOS VIP



USUÁRIOS FUNCIONAIS



Figura 1 (um) – Tipos de usuário por setor

