

**EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2016**

1. DA MODALIDADE

1.1 O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede na Rua Sete de Setembro, nº 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, através da sua Gerência de Administração, Logística e Suprimento, torna público que, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011, artigos 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006 e legislação correlata promoverá licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA** e tipo **MENOR PREÇO**, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

2. DO OBJETO

2.1 Contratação de empresa especializada em **PRESTAR SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE PRIMEIRO E SEGUNDO NÍVEL EM MICROINFORMÁTICA, TERCEIRO NÍVEL EM ADMINISTRAÇÃO DE REDE BASEADOS EM TECNOLOGIA MICROSOFT E NAS TECNOLOGIAS DE INFRAESTRUTURA E SISTEMAS UTILIZADOS PELA GETIP DO SEBRAE/RS. CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE GESTÃO E MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DA EQUIPE E A ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS**, conforme especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

3. DAS INFORMAÇÕES DE DIA E HORA DA ENTREGA DA PROPOSTA ELETRÔNICA

3.1 O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *internet*, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, conforme diretrizes abaixo:

- 3.1.1 Entidade Promotora: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Rio Grande do Sul;
- 3.1.2 Local de realização: <http://www.licitacoes-e.com.br>;
- 3.1.3 Início do acolhimento das propostas: **08 de janeiro de 2016 às 10 horas**;
- 3.1.4 Término de lançamento de propostas e Abertura das propostas: **19 de janeiro de 2016 às 10 horas**;
- 3.1.5 Classificação e Desclassificação de Proposta e início da sessão de disputa de preço: **19 de janeiro de 2016 às 14 horas**.

3.2 A licitante deverá observar as datas e os horários limites acima previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário de início da disputa de preços.

3.3 Todas as **referências de tempo** no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

3.4 Os trabalhos serão conduzidos por funcionário do SEBRAE/RS, denominada Pregoeira, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo licitações constante da página eletrônica do Banco do Brasil S/A.

3.5 O presente edital estará disponível no site de licitações <http://www.licitacoes-e.com.br> e no site do SEBRAE/RS <http://www.sebrae-rs.com.br>.

4. DA VISTORIA

4.1 As licitantes interessadas **poderão** efetuar visita no local da prestação dos serviços, a fim de conhecer plenamente as instalações. Para este fim, deverá ser feito agendamento prévio com o Sr. Lahôr Borques Vaz Filho, pelo telefone (51) 3216.5054 ou pelo e-mail lahorf@sebrae-rs.com.br.

4.1.1 Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Pregão.

5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1 Poderão participar deste certame as empresas cujos ramos de atividade sejam compatíveis com o objeto contratual demandado nesta licitação, observadas as condições inerentes à habilitação.

5.2 Será impedida de participar da presente licitação toda a empresa que:

- a) tenha sido declarada impedida, inidônea, proibida ou suspensa de licitar pela Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal, e, ainda, aquelas que estiverem sob decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação;
- b) apresente-se na forma de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
- c) seja estrangeira e não estejam em funcionamento no país;
- d) esteja cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta pelo Sistema SEBRAE;
- e) tenha funcionário ou membro do SEBRAE/RS como subcontratado, responsável técnico, dirigente, bem como os ex-empregados, até seis meses após a demissão imotivada ou o pedido de demissão;
- f) contrariando o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, empregam menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como, menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- g) esteja constituída como Sociedade Cooperativa de mão-de-obra, nos termos da Lei 5764, de 16.12.1971, tendo em vista a natureza do objeto licitado e das atividades a serem prestadas, onde pelo seu modo de execução fica caracterizado a subordinação do profissional prestador de serviços ao contratado (TCU – Acórdão 1815/2003 – Item 9.3.1.1).
- h) Incorrer em outros impedimentos previstos em lei.

6. DA SUBCONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 Os Documentos de Habilitação e Proposta Comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços a serem contratados, sendo que não será aceita prestação de serviço de empresa que não tenha sido previamente habilitada neste certame, ficando, salvo expressa deliberação contrária do SEBRAE/RS, expressamente defeso qualquer subcontratação por parte da proponente contratada.

7. DO CREDENCIAMENTO

7.1 Somente poderão participar deste pregão eletrônico as licitantes devidamente credenciadas junto ao provedor do Sistema na página eletrônica www.licitacoes-e.com.br, nos termos da legislação pertinente.

7.1.1 Com antecedência, a empresa licitante deverá procurar uma agência do Banco do Brasil para encaminhar documentações e pagamento de taxas que se façam necessárias e assim solicitar sua chave e senha de acesso para credenciamento.

7.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

7.3 É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como, seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema e ao SEBRAE/RS a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

7.4 A perda da senha ou quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

7.5 O credenciamento do licitante junto ao provedor do sistema implica a presunção de sua capacidade técnica para realização de operações inerentes ao pregão eletrônico.

8. DA CONEXÃO COM O SISTEMA E DO ENVIO DAS PROPOSTAS

8.1 A participação neste pregão dar-se-á por meio de conexão do licitante ao sistema eletrônico www.licitacoes-e.com.br, mediante digitação de sua senha privativa e subsequentemente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema, conforme data e horários estabelecidos no item 3 deste Edital.

8.2 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros seus lances, sua proposta e declarações.

8.3 Como requisitos para a participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar sob as penas da lei, em campo próprio e específico do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital.

8.4 Incumbirá, ainda, à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou por sua desconexão.

8.5 No caso de desconexão com a Pregoeira no decorrer da etapa competitiva do pregão eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retomando a Pregoeira quando possível sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.6 Quando a desconexão persistir por um tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes através de mensagem eletrônica, divulgando data e hora para reabertura da sessão.

8.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico as licitantes após o que transcorrerá período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente, determinado pelo sistema eletrônico (tempo randômico), findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances. Neste caso, antes de anunciar o vencedor, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação.

8.8 Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.

9. DOS PROCEDIMENTOS

9.1 Os licitantes interessados e previamente credenciados junto ao provedor do sistema acessarão o sistema, mediante a utilização de chaves de identidade e de senhas individuais fornecidas pelo provedor quando do credenciamento.

9.2 As propostas de preços deverão ser encaminhadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observando os prazos, condições e especificações estabelecidas neste Edital.

9.3 A Pregoeira analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido no Edital, cabendo à Pregoeira registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico, antes do início da fase de lances, disponibilizando o período de reconsideração de propostas.

9.4 O fornecedor *desclassificado* terá o prazo de 30 (trinta) minutos para solicitar a reconsideração da sua desclassificação, conforme preceitua o artigo 21 cláusula VI do Regulamento do SEBRAE/RS, a contar do momento em que a decisão vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico, qual seja a partir do horário indicado para o início da Classificação e Desclassificação.

9.5 Iniciada a fase de lances, os autores das propostas classificadas poderão oferecer lances sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

9.6 Todos os lances oferecidos serão registrados pelo sistema eletrônico, que estará sempre indicando o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

9.7 Na hipótese de haver lances iguais prevalecerá como de menor valor, o lance que tiver sido primeiramente registrado.

9.8 Por iniciativa da Pregoeira, o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início prazo aleatório de até 30 (trinta) minutos para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

9.9 Encerrada a etapa de lances, será concedido, se for o caso, benefício do empate ficto às microempresas e empresas de pequeno porte, de que trata o art. 44 da LC n.º 123/2006, nesta situação a ME ou EPP melhor classificada (no intervalo de até 5% por cento do menor preço) poderá, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, situação em que atendidas às exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste pregão.

9.10 Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificadas, na forma do subitem anterior, o sistema, de forma automática, convocará as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no *caput* do art. 44 da LC n.º 123/2006, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

9.11 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 9.9, o sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente à vencedora para o encaminhamento da oferta final de desempate, se for o caso.

9.13 Poderão ser desclassificadas as licitantes que não atenderem no todo ou em parte às condições aqui estabelecidas ou, ainda, apresentem quaisquer tipos de vícios, erros de conteúdo ou forma, ou seja, omissas, vagas ou que contemplem vantagens não previstas no Edital ou ainda, deixarem de apresentar qualquer documento previsto no item 12.

9.14 Sendo a licitante desclassificada/inabilitada, caberá à pregoeira convocar o autor do segundo menor lance e, observada a ordem decrescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido pelo Edital.

9.15 A pregoeira anunciará a licitante detentora da proposta ou lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão pela pregoeira acerca da aceitação do lance de menor valor.

9.16 Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, a pregoeira examinará a proposta e o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

9.17 Ocorrendo a situação a que se refere o item anterior, a pregoeira poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço.

9.18 Após a etapa de lances, a licitante classificada em 1º (primeiro) lugar deverá apresentar impreterivelmente em 2 (duas) horas pelo e-mail renatabt@sebrae-rs.com.br, os Documentos de Habilitação, Proposta Comercial e Planilha de Custo atualizada com o novo valor ofertado na fase final de lance.

9.19 Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

9.20 Declarado o licitante vencedor a pregoeira consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, encaminhando-se o processo à autoridade competente para adjudicação e homologação.

9.21 O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br. Os autos do processo, quando do efetivo encerramento do certame, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados.

10. DA PROPOSTA COMERCIAL

10.1 A proposta de preço deverá ser elaborada e inserida no sistema eletrônico com base no **PREÇO TOTAL DO LOTE 01 por 12 meses**, desde que atendidas às especificações constantes deste Edital e seus anexos.

10.2 A proposta comercial “formalizada” deverá ser apresentada no final do certame licitatório “apenas” pela empresa vencedora, com o preço atualizado após fase de lance, conforme modelo do **Anexo II – página 55** deste edital, preferencialmente contendo timbre da empresa, CNPJ, dados cadastrais e assinatura do responsável da empresa.

10.3 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e de proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

10.4 As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias a contar da data de abertura do certame, sendo que somente será aceito pedido de retificação de proposta comercial antes do início do procedimento de abertura dos envelopes.

10.5 O valor proposto não sofrerá reajustamentos no prazo inicial a ser contratado. Todos os valores, preços e custos utilizados nesta licitação deverão ser expressos em moeda corrente nacional.

10.6 Até a abertura da sessão a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

10.7 A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da Licitante, não lhe cabendo desistência após início do processo de abertura.

10.8 Somente será aceita uma proposta, não podendo a empresa ofertar opções comerciais, além de que não serão consideradas ofertas ou vantagens não previstas neste instrumento convocatório.

10.9 A proponente não terá direito a qualquer reembolso, posto que, além do valor ofertado nenhuma outra remuneração será devida ao proponente, sob qualquer hipótese de responsabilidade solidária, ou pelo pagamento de qualquer despesa, direta ou indiretamente, relacionadas com o fornecimento ou a prestação dos serviços.

10.10 As propostas deverão ser apresentadas com preços em moeda corrente nacional e irreatável, conforme **TABELA DE PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO II**, devendo compreender todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação pela contratada.

10.11 No caso de divergência entre valores expressos em algarismos e valores apresentados por extenso, ou quando notadamente ocorrerem enganos quando da transcrição de valores para planilhas anexadas ou ocorrerem equívocos quanto aos cálculos apresentados, prevalecerá sempre o valor por extenso.

10.12 Os fornecedores de outros Estados, ao elaborarem seus preços, seja na proposta escrita ou nos lances, deverão considerar que as Notas Fiscais emitidas deverão prever a compensação da diferença de alíquota de impostos, no sentido de isentar o SEBRAE/RS deste ônus e manter diferença do preço vencedor em relação às empresas concorrentes.

11. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL

11.1 O julgamento da proposta de preço obedecerá ao critério de **MENOR PREÇO TOTAL DO LOTE 01 por 12 meses**, e não poderá ser inferior ou igual a zero, permitindo a cotação de até, no máximo, 02 (duas) casas após a vírgula.

11.2 Para fins de julgamento poderão ser desclassificadas as propostas que apresentarem preços excessivos ou inexequíveis, aplicando o seguinte critério de aceitabilidade de preços:

a) inexequíveis, sejam inferiores aos custos obrigatórios estabelecidos na legislação vigente, acrescidos dos encargos legais, quando poderá o licitante ser convocado para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado num prazo de 24 horas, e se não comprovado será desclassificado;

b) preços manifestamente excessivos, quando o preço para a prestação dos serviços ultrapassarem o valor estimado verificado no mercado.

12. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

12.1 A licitante detentora da melhor proposta deverá encaminhar todos os documentos de habilitação estabelecidos neste item. Após, DECLARADO VENCEDOR, o licitante deverá entregar em até **02 (dois) dias úteis, as originais dos documentos de habilitação** ou fotocópia autenticada por tabelião, juntamente com a proposta de preço atualizada com o novo valor ofertado final na fase de lance, para:

SEBRAE/RS – PREGÃO 002/2016
Gerência de Administração e Suprimentos
Rua Sete de Setembro, 555 – Bairro: Centro
Porto Alegre/RS
CEP: 90010-190 – Aos cuidados da Pregoeira Renata Brito Thiesen Camara

12.2 DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

12.2.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente.

12.2.1.1 No caso de empresário individual, deverá apresentar prova de registro no órgão competente.

12.2.1.2 O ato constitutivo, estatuto, contrato social ou inscrição do empresário, a ser apresentado deverá ser compatível com o objeto da licitação. A Licitante poderá anexar modificações, desde que seja necessária para comprovação da pertinência do objeto social.

12.2.1.3 O ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, deverá ser apresentado sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos.

12.2.1.4 Em função do disposto no art. 977 do Código Civil Brasileiro, as sociedades que possuam sócios que sejam casados entre si deverão apresentar cópia da certidão de casamento.

12.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

12.3.1 Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante: declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, **de 01 (um) ou mais clientes**, atestando a qualidade dos serviços oferecidos pela Licitante, **de acordo com o objeto que está sendo licitado:**

a) Através deste atestado a Contratada deverá comprovar que prestou ou esteja prestando os serviços de suporte em **produtos Microsoft para ambientes de rede com pelo menos 500 (quinhentas) estações cliente e 85 (oitenta e cinco) servidores físicos ou virtuais;**

12.3.2 Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação, conforme modelo do Anexo IV do Edital.

12.3.3 Declaração que não emprega menor de idade e que possui o pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos, conforme modelo do Anexo V do Edital.

12.3.4 **Declaração de que atende a Legislação Ambiental**, conforme modelo do Anexo VI do Edital.

12.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

12.4.1 **Certidão negativa de falência** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida até 180 (cento e oitenta) dias antes da data da abertura desta licitação.

12.5 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:

12.5.1 **Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica** (por meio da apresentação do cartão CNPJ);

12.5.2 **Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal**, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

12.5.3 **Prova de regularidade para com a Fazenda Federal**, do domicílio ou sede do licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

12.5.4 **Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual**, do domicílio ou sede do licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

12.5.5 **Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal**, do domicílio ou sede do licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

12.5.6 **Prova de Regularidade junto à Seguridade Social (INSS)**, com as obrigações relativas às contribuições e encargos sociais instituídos por lei, através da Certidão Negativa de Débito expedida pelo Setor de Arrecadação do INSS, que prove a inexistência de débito, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

12.5.7 **Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)**, através do Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal.

12.5.8 As certidões da Fazenda Federal e Seguridade Social (INSS) se apresentadas em conjunto, através da certidão unificada da Receita Federal serão aceitas.

12.6 Apenas os documentos emitidos pela internet, não necessitam ser autenticados, sendo sua validade verificada pela Comissão de Licitação quando da análise da documentação.

12.7 As empresas que se declararam no sistema como Micro Empresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte, deverão apresentar documentos que comprovem seu devido enquadramento.

12.7.1 O enquadramento da empresa na condição de Micro Empresa ou empresa de Pequeno Porte poderá ser comprovado por qualquer um dos seguintes documentos:

- a) Declaração da Junta Comercial emitida no último exercício, legitimando a proponente na condição de ME ou EPP;
- b) Cópia da declaração de Imposto de Renda de pessoa jurídica, acompanhada do devido Recibo, comprovando que não apresentou faturamento bruto superior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) no último exercício;
- c) Qualquer outro documento contábil ou fiscal que comprove que a proponente teve o faturamento bruto anual descrito no item anterior.

12.8 Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão estar em nome do licitante com o nº do CNPJ e endereço respectivo, exceto aqueles centralizados pelos órgãos emissores:

- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, ou;

b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os Atestados de Capacidade Técnica que podem ser apresentados em nome e CNPJ da matriz e/ou em nome e CNPJ da filial.

12.9 INABILITAÇÃO: A não apresentação de qualquer documento relacionado nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidade estipulada, poderá implicar na automática inabilitação do licitante.

13. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

13.1 Será julgado habilitado o licitante que apresentar todos os documentos exigidos, validamente e em conformidade com este Edital.

13.2 Será julgado inabilitado:

a) O licitante que não atender às exigências deste Edital, notadamente quanto a não apresentação ou apresentação irregular de qualquer documento solicitado;

b) O licitante que não atenda as condições de participação referidas neste Edital.

13.3 Constatando o atendimento as exigências previstas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pela Autoridade competente do SEBRAE/RS.

13.4 Se a licitante classificada em primeiro lugar desatender às exigências habilitatórias, a Pregoeira examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta habilitada que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

13.5 No caso de microempresas e empresas de pequeno porte, havendo alguma restrição da regularidade fiscal, portanto que sejam apresentados todos os documentos solicitados na habilitação será disponibilizado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Comissão de licitação, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito, de certidão negativa, atendendo o que determina o artigo 43 da Lei Complementar nº 123/06 e sua atualização através da LC 147/2014.

13.5.1 A não-regularização da documentação no prazo previsto no item 13.5, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente, sendo facultado à instituição convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura da ata, ou revogar/cancelar a licitação.

13.6 Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de validade, exceto aqueles que não estão sujeitos a vencimento.

13.7 Os documentos emitidos através da internet terão sua autenticidade verificada pelo SEBRAE/RS.

14. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

14.1 Qualquer pedido de esclarecimento sobre o presente Pregão Eletrônico deverá ser obrigatoriamente encaminhado por escrito, de forma eletrônica para o e-mail renatabt@sebrae-rs.com.br no prazo de até 02 (dois) dias úteis antes da data da licitação. A confirmação do recebimento do pedido é de exclusiva responsabilidade da proponente.

14.2 Pedidos de esclarecimento fora do prazo não serão considerados.

14.3 Todas as respostas de questionamentos, alterações e comunicações serão tempestivamente divulgadas pela internet, nos sites <http://www.sebrae-rs.com.br> e <http://www.licitacoes-e.com.br>.

14.4 Os licitantes devem acessar diariamente os sites citados no item anterior para conferência das respostas dos esclarecimentos, resultados de impugnações, recursos e demais informações adicionais e/ou alterações que possam vir a ocorrer. Não será respondido nenhum questionamento em caráter informal.

15. DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO ADMINISTRATIVO

15.1 Caberá peça de impugnação do presente Edital, devidamente fundamentada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis anteriores a data de abertura do certame.

15.2 As respostas às impugnações serão divulgadas na Internet, no site do SEBRAE/RS e no site de licitações <http://www.licitacoes-e.com.br> e <http://www.sebrae-rs.com.br>.

15.3 A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do procedimento licitatório até o trânsito em julgado da decisão dela pertinente. Não serão aceitas Impugnações e recursos fora dos prazos.

15.4 Acolhida a Impugnação contra o Edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

15.5 No final da sessão do pregão eletrônico, declarada(s) a(s) vencedora(s), as concorrentes, se for o caso, manifestarão também por meio eletrônico, durante o período de 30 (trinta) minutos, sua intenção de interpor eventual recurso, com a síntese das suas razões. Posteriormente, as concorrentes deverão presencialmente protocolizar suas peças recursais com as razões expostas de forma mais desenvolvida, dentro do prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da publicação do resultado da empresa vencedora. Todas as licitantes, desde logo, ficarão intimadas para apresentar suas contrarrazões, em igual prazo, contado do término daquele concedido à recorrente.

15.6 Qualquer manifestação de impugnação e recurso aos termos deste edital deverá ser encaminhada, obrigatoriamente por escrito e protocolada na Gerência de Administração, Logística e Suprimento deste SEBRAE/RS, na Rua Sete de Setembro, 555, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, no horário das 09h às 18h, de segunda a sexta-feira aos cuidados da pregoeira Renata Brito Thiesen Camara. Não serão aceitas manifestações informais, incluindo mensagens via e-mails.

15.7 Os recursos e impugnações serão julgados pela Comissão de Licitação e, em havendo controvérsia de matéria essencialmente jurídica, poderá a Comissão requerer parecer técnico da Assessoria Jurídica do SEBRAE/RS, que, no caso concreto servirá de subsídio para a decisão posteriormente exarada pela Comissão. A divulgação dos julgamentos dar-se-á pela internet no site do SEBRAE/RS e no site <http://www.licitacoes-e.com.br>.

15.8 A falta de manifestação imediata do licitante na sessão pública no tocante à interposição eletrônica de sua intenção de recorrer, importará em decadência do direito da posterior protocolização da peça recursal de que trata o item 15.5, possibilitando assim a consequente adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor pela autoridade competente.

15.9 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

15.10 Para os fins cabíveis sob a ótica das licitantes também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, disponível no sítio eletrônico do SEBRAE/RS, disponibilizado neste instrumento.

15.11 Os autos do processo, após o seu efetivo encerramento, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados.

16. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

16.1 Após conclusão das fases licitatórias, exame do processo, saneamento das diligências e término dos prazos recursais, se nenhuma irregularidade for verificada, o julgamento do certame será submetido à homologação da Autoridade superior do SEBRAE/RS, que adjudicará o objeto licitado à empresa proponente vencedora da licitação. Será encaminhada à homologação e adjudicação a empresa que atender todas as condições estabelecidas neste Edital. A adjudicação e homologação dar-se-ão junto à autoridade competente e corpo diretivo do SEBRAE/RS em três instâncias de jurisdição administrativa.

16.2 O SEBRAE/RS poderá anular, cancelar ou revogar a presente licitação, antes de assinado o contrato, sem que em decorrência desta medida tenham os participantes o direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

16.3 A proponente em que seu objeto contratual ofertado estiver em momento de adjudicação encontrar-se-á já tutelada pelas regras dispostas neste edital, podendo, em havendo interesse do SEBRAE/RS, efetuar as providências preliminares atinentes ao início dos trabalhos que na sequência estarão sob o abrigo definitivo do respectivo instrumento contratual.

16.4 As licitantes deverão considerar que ao valor a ser adjudicado será acrescido do valor estimado para “horas extras”, ou seja, será calculado um valor máximo em reais (R\$) que poderá ser pago por mês baseado no máximo de horas extras previstas no Anexo I do Edital. No caso, este somatório é o que deverá ser posteriormente homologado pelas instâncias superiores.

16.4.1 Para o cálculo das horas extras será considerado o salário acrescido dos impostos e encargos sociais.

17. DOS PRAZOS, CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO E INÍCIO DOS SERVIÇOS

17.1 A contratação será formalizada com a empresa vencedora desta licitação com base na Minuta de Contrato – Anexo IV deste Edital, na qual, independente de transcrição, todas as condições expressas neste instrumento convocatório e na proposta adjudicada, são desde já parte integrante.

17.2 Concluída a homologação, o prazo para emissão e assinatura do Contrato será de até 10 (dez) dias, o qual que se regerá pelos preceitos gerais do direito administrativo, especialmente, pelos princípios da teoria geral dos contratos.

17.3 A vigência do contrato será de 12 (doze) meses a partir da data de assinatura, podendo ser renovado, até atingir no máximo 60 (sessenta) meses, através de termo aditivo, sem alteração nos valores, salvo, mudanças de valores de encargos estipuladas pelo governo.

17.3.1 O prazo máximo para que a contratada inicie suas operações, inclusive com a conclusão do treinamento previsto no item 7, é de 10 (dez) dias corridos contados após a assinatura do contrato.

17.4 Os contratos poderão ser aditados pelo SEBRAE/RS, quando necessário, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial.

17.5 O SEBRAE/RS, a seu exclusivo critério, reserva-se o direito de anular, cancelar ou revogar o presente certame ou promover redução de seus quantitativos licitados, antes da assinatura do Instrumento Contratual ou da emissão da Autorização de Fornecimento, não acarretando quaisquer direitos às licitantes que ocorreram à licitação, seja direito à indenização, compensação, lucros cessantes ou qualquer outra espécie de reparação.

17.6 Fica facultado ao SEBRAE/RS, o direito de denunciar o contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

17.7 Será concedida à empresa contratada **um prazo de até 10 (dez) dias ininterruptos após** a assinatura do contrato a entrega dos documentos a seguir listados ao gestor do contrato:

- I – Ficha de registro dos funcionários;
- II – Comprovante de residência dos funcionários;
- III – O nome do Preposto que fará fiscalização do serviço, juntamente de procuração da empresa contratada nomeando este funcionário para realizar a atividade, com assinatura de ambos (funcionário e representante da empresa contratada).

17.8 Será concedida à empresa contratada **um prazo de até 15 (quinze) dias ininterruptos após** a assinatura do contrato, a entrega do documento abaixo:

- I – Garantia de execução contratual.

17.9 Fica vedado à CONTRATADA o início dos serviços sem a apresentação dos documentos citados no item 17.7 do edital e aceitos pelo CONTRATANTE, hipótese em que a CONTRATADA estará incorrendo em inadimplemento contratual e sujeita as sanções previstas no instrumento.

17.10 Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura do contrato decorrente desta licitação, somente será aceita se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada, aplicando no caso, nas situações de ocorrências tipicamente fortuitas ou de força maior.

18. DO PAGAMENTO

18.1 Os pagamentos referentes aos itens 1, 2 e 3 serão efetuados mensalmente pelo SEBRAE/RS à CONTRATADA em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:

- a) **Condição de Pagamento:** fica estabelecido que os valores devidos de cada parcela serão pagos pelo CONTRATANTE, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados a partir do recebimento da respectiva NF;
- b) **Condição de Faturamento:** As Notas fiscais deverão ser emitidas e entregues sempre **até o dia 20 do mês na Sede do SEBRAE/RS em Porto Alegre, setor PROTOCOLO GERAL**. Após esta data, somente será aceita a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo *xml* deverá ser enviado para o e-mail **protocologeral@sebrae-rs.com.br**. O funcionário responsável pela fiscalização atestará os serviços prestados e remeterá as notas para pagamento;
- c) **Preenchimento da Nota Fiscal:** A Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, conter a **razão social, endereço, CNPJ e número do contrato** e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, sob

pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato e/ou Autorização de Fornecimento;

- d) **Forma de Pagamento:** O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta corrente da CONTRATADA, sendo efetuada a retenção na fonte de tributos e contribuições descritas na legislação em vigor.

18.2 O pagamento do serviço está sujeito, obrigatoriamente, a **apresentação de:**

- a) Relação de funcionários que executaram os serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- b) Cópia da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia (SEFIP/GFIP), distinta (específica) para os funcionários que estão prestando serviços na sede do **CONTRATANTE**, do mês imediatamente anterior ao mês trabalhado e cópia do comprovante de pagamento;
- c) Cópia da Guia de Recolhimento do INSS (GPS), distinta (específica) para os funcionários que estão prestando serviços na sede do **CONTRATANTE**, do mês imediatamente anterior ao mês trabalhado e cópia do comprovante de pagamento;
- d) Atestado médico, quando houver falta por motivo de doença;
- e) Comprovante do “registro do ponto” de todos os funcionários que executaram os serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- f) Cópia da Folha de Pagamento de todos os funcionários que executaram os serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- g) Comprovante bancário de pagamento salarial ou cópia de recibo, devidamente assinado, de todos os funcionários que executaram os serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- h) Comprovações de fornecimento e de pagamento (depósito bancário e/ou cópia de recibo, devidamente assinado) de vale-transporte e de auxílio-alimentação ou lanche para todos os funcionários que executaram os serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- i) Na época própria, cópia dos recibos individuais de férias e 13º salário, acompanhados dos comprovantes de pagamento (depósito bancário e/ou cópia de recibo, devidamente assinado);
- j) Cópia do Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, homologado no Sindicato da categoria, acompanhado de comprovante de pagamento das verbas rescisórias (depósito bancário e/ou cópia de recibo, devidamente assinado), quando ocorrer o desligamento de funcionário que estava executando serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- k) Certidões de regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto a Fazenda Federal (PGFN), a Seguridade Social (INSS) e a Caixa Econômica Federal (FGTS).

18.3 Os pagamentos sofrerão as retenções dos tributos impostos, conforme legislação vigente imputável à matéria.

18.4 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal, serão os mesmos devolvidos à contratada para as correções necessárias, não respondendo ao SEBRAE/RS por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

18.5 Não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

19. DO REAJUSTE E DA REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

19.1 Os valores contratuais poderão vir a ser reajustados com base na variação acumulada do IPCA dos últimos 12 (doze) meses.

19.2 A repactuação de contrato só poderá ser aceita mediante a apresentação de Acordo ou Convenção Coletiva, registrados no DRT da Região, ou Dissídio Coletivo devidamente homologado pelo TRT da Região.

19.2.1 Ocorrendo alteração no piso salarial da categoria o proponente terá direito a solicitar repactuação, que deverá contemplar a apresentação de todos os custos da proposta, sendo vedadas mais de uma alteração no interregno de um ano.

19.2.2 Eventual pedido, em face de alteração do piso salarial da categoria poderá contemplar também outros itens da planilha de custo, desde que haja demonstração analítica da variação dos componentes do contrato devidamente justificado.

19.2.3 Pela falta de demonstração analítica dos demais custos do contrato prevista no item anterior decairá o direito da contratada solicitar nova repactuação.

19.3 Para efeito de eventual pedido de reajuste ou repactuação do valor contratual vigente, não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

19.4 Não será respondida nenhuma solicitação de atualização de preço em caráter informal.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Havendo atraso no cumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA estará sujeita as sanções de Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.

20.2 As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

20.3 O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo CONTRATANTE, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor da fatura mensal, observado o limite de 9% (nove por cento).

20.4 Caso haja a desistência da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços, será cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

20.5 Eventuais faltas de funcionários não cobertas pela CONTRATADA em até 2 (duas) horas após o início dos seus respectivos expedientes, implicarão na aplicação de multa no valor de 2% (dois por cento) por ocorrência, calculada sobre o valor total da fatura mensal correspondente, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) dessa mesma fatura.

20.5.1 Caso não seja enviado um empregado no prazo estabelecido no item 20.5 e o SEBRAE/RS vier a contratar uma “diarista” para suprir a necessidade da contratação, a empresa contratada arcará com a despesa, sendo descontado o valor na Nota Fiscal mensal.

20.6 As multas serão descontadas do pagamento devido pelo SEBRAE/RS, da Garantia de execução contratual ou cobradas diretamente da empresa, amigável ou judicialmente, podendo ainda ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste Edital.

20.7 Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a CONTRATADA será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

20.8 As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

20.9 A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo CONTRATANTE, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

20.10 As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

20.11 Na aplicação das penalidades previstas no contrato e no instrumento convocatório, será considerada pelo CONTRATANTE motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

20.12 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

20.13 A extinção do contrato pelo adimplemento das obrigações ajustadas pela licitante contratada, ou por iniciativa espontânea da mesma, mediante inequívoca comunicação, será dada, com antecedência, o prazo de 30 (trinta) dias para a licitante contratada retirar seus bens disponibilizados contratualmente junto ao SEBRAE/RS.

20.14 As multas e outras penalidades aplicáveis poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

20.15 Na aplicação das penalidades previstas neste termo e as demais previstas no edital, será considerada pela entidade promotora da licitação motivadamente, a gravidade de falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante ou contratada, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela licitante.

21. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

21.1 Será exigido para garantia da execução contratual o correspondente a **10% (dez por cento) do valor contratado**, podendo esta ser feita em uma das seguintes modalidades:

21.1.1. Fiança bancária;

21.1.2. Seguro garantia;

21.1.3. Caução em dinheiro.

21.2 A garantia contratual deverá sempre contemplar o período de vigência do contrato e suas eventuais prorrogações, acrescido de mais **24 (vinte e quatro) meses**.

21.3 Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, de forma que não mais represente 10 % (dez por cento) do valor estabelecido, a licitante vencedora se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada pelo SEBRAE/RS.

21.4 A garantia contratual deverá ser apresentada em até 15 (quinze) dias ininterruptos após a assinatura do contrato e renovada se ocorrer aditivos.

21.5 A garantia prestada pela contratada será liberada ou restituída após o término do prazo estipulado no item 21.2, caso inexista pendências, corrigidas pelos fundos de aplicação do SEBRAE/RS.

21.6 Em caso de rescisão imotivada pela empresa contratada, a garantia prestada reverterá integralmente ao cofre do SEBRAE/RS.

22. DA ORIGEM DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

22.1 As despesas inerentes à execução do objeto da presente licitação ocorrerão por conta de recursos próprios do SEBRAE/RS.

23. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

23.1 Ocorrendo alterações societárias da futura licitante contratada, como pressuposto para a continuidade da avença, ficará condicionada à análise, pelo SEBRAE/RS, do procedimento realizado e da documentação da nova empresa, considerando todas as normas e regramentos estabelecidos neste instrumento convocatório como parâmetros de aceitação. Nesta hipótese, a empresa resultante de qualquer das operações comerciais descritas ficará obrigada a apresentar, imediatamente, a documentação comprobatória de sua situação societária.

24. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS

24.1 A proponente uma vez contratada, sem prejuízo do cumprimento integral das demais obrigações legais discriminadas neste Edital, deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/RS.

24.2 A empresa contratada deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela, ainda que acontecido nas dependências do SEBRAE/RS.

25. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

25.1 As normas e regramentos que disciplinam a presente licitação serão sempre interpretados em favor da ampliação da disputa entre as proponentes interessadas, desde que não comprometam o objetivo da legislação aplicável, o interesse do SEBRAE/RS e a segurança processual e jurídica da contratação.

25.2 A participação na presente licitação demonstra que a licitante examinou cuidadosamente o Edital e seus anexos, e se inteirou de todos os seus detalhes e com eles concordou, bem como todas as dúvidas e/ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos. O presente edital, sem prejuízo dos regramentos dispostos no instrumento contratual, possui força de natureza contratual.

25.3 É facultado a Pregoeira, Equipe de Apoio, membro de comissão ou subcomissão estabelecida ou mesmo a Autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente na proposta.

25.4 O SEBRAE/RS poderá conferir prazo mínimo de 08 (oito) dias para as licitantes, caso todas sejam desclassificadas ou inabilitadas (todas numa mesma fase), a fim de que as mesmas possam adequar propostas ou documentação, conforme o caso.

25.5 Fica assegurado ao SEBRAE/RS, por razões de ordem técnica, financeira ou administrativa e sem que caiba aos licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização o direito de:

- a) Adiar a abertura das propostas do presente Pregão Eletrônico, dando conhecimento prévio aos interessados;
- b) Anular o presente pregão, a qualquer tempo, desde que seja constatada alguma ilegalidade ou irregularidade insanável no processo, que venha a afetar a lisura, o caráter competitivo, a eficácia processual ou a instrumentalidade do certame;
- c) Revogar o presente pregão por motivos de conveniência e oportunidade;
- d) Alterar as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a esta licitação fixando um novo prazo, se for o caso.

25.6 Os licitantes são responsáveis, em qualquer época pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos e propostas apresentadas, devendo manter durante todo contrato as condições de habilitação exigidas. A apresentação da proposta implica total e irrestrita concordância com todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

25.7 A Comissão de Licitação poderá a seu critério, relevar omissões puramente formais nas propostas ou documentos apresentados pelos licitantes, desde que não comprometam a legalidade, a lisura e o caráter competitivo desta licitação e possam ser sanadas em prazo fixo pela mesma, desde já entendido que serão vedadas as inclusões de documentos que deveriam constar no ato de abertura. A Comissão também poderá relevar atos administrativos meramente irregulares, desde que os mesmos não afetem a eficácia processual, os princípios norteadores da seara licitatória e não causem qualquer dano ou ofensa à instrumentalidade do certame.

25.8 A empresa contratada obriga-se a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ao gestor do contrato, funcionário ou dirigente do SEBRAE/RS, ou a terceira pessoa a estes relacionada; não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/2013, bem como não utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados. Ainda, fica obrigada a não frustrar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimentos licitatórios ou de contratação direta, bem como realizar qualquer dos atos lesivos ao previsto na Lei nº 12.846/2013. Caso o SEBRAE/RS suspeite ou verifique a prática de qualquer ato lesivo, resguardada a prévia defesa, a empresa contratada estará sujeita as sanções previstas no presente instrumento.

25.9 Não poderão participar direta ou indiretamente desta licitação, as pessoas indicadas no Art. 39 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011.

25.10 Na contagem dos prazos estabelecidos neste instrumento convocatório e anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

25.11 Quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos complementares deverão ser formulados, exclusivamente, por escrito à Gerência de Administração, Logística e Suprimento – Área de Licitações deste SEBRAE/RS, através do e-mail renatabt@sebrae-rs.com.br, com até 02 (dois) dias úteis de antecedência com relação à data da licitação.

25.12 As respostas dos questionamentos, alterações e comunicações serão divulgadas diariamente nos sites <http://www.sebrae-rs.com.br> e <http://www.licitacoes-e.com.br> a todos os interessados.

25.13 Para este fim, também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e de contratos do Sistema SEBRAE/RS, disponível no site do SEBRAE/RS.

25.14 Em havendo renovação do contrato será exigida da empresa contratada cópia do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO (NR07 da Portaria 3.214/78), bem como cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional – ASO dos empregados, em conformidade com o PCMSO.

26. DOS CASOS OMISSOS

26.1 Todos os casos omissos serão julgados pela Comissão de Licitação e juntados aos autos, os quais, depois de consultadas doutrina, legislação e Unidade Jurídica (quando necessário), serão esclarecidos a todos os interessados, lavrado em documento e acostado ao processo licitatório, fazendo dele parte integrante.

27. DOS ANEXOS

27.1 Fazem parte integrante do presente Edital, como **ANEXOS**:

27.1.1 ANEXO I – Termo de Referência;

27.1.2 ANEXO II – Modelo da Proposta Comercial;

27.1.3 ANEXO III – Minuta do Contrato;

27.1.5 ANEXO IV – Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto da licitação;

27.1.6 ANEXO V – Declaração de menor de idade, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos;

27.1.7 ANEXO VI – Declaração de que atende a Legislação Ambiental.

Porto Alegre, 07 de janeiro de 2016.

ASSINADO ORIGINAL

Renata Brito Thiesen Camara
Pregoeira da Gerência de Administração, Logística e Suprimento
SEBRAE/RS

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

Serviço de Outsourcing de TI

1. Identificação do Problema

- 1.1. O Sebrae/RS utiliza, o modelo de outsourcing desde 2005, equipe terceirizada no suporte de primeiro e segundo níveis em microinformática e terceiro nível em administração de redes para atender aos chamados emitidos pelos colaboradores do Sebrae/RS. Assim, para manter o modelo deste serviço será necessário a elaboração de um novo processo licitatório.

2. Objeto Contratual

- 2.1. Contratação de empresa especializada para prestar serviço de suporte técnico de primeiro e segundo níveis em microinformática, terceiro nível em administração de rede baseados em tecnologia Microsoft e nas tecnologias de infraestrutura e sistemas utilizados pela GETIP do Sebrae/RS. Contemplando serviços de gestão e monitoramento das atividades da equipe e a elaboração de relatórios gerenciais, conforme especificações contidas neste termo de referência.

3. Motivação/Justificativa

- 3.1. Necessidade de manter o modelo atual do serviço de suporte técnico de primeiro e segundo níveis em microinformática e terceiro nível em administração de rede baseados em tecnologia Microsoft.
- 3.2. Objetivo da Contratação
- 3.2.1. A presente contratação tem por objetivo dar continuidade ao atendimento e suporte aos usuários dos serviços de tecnologia da informação do Contratante, seguindo a organização e o roteiro de atendimento definidos neste termo de referência;
- 3.2.2. O atendimento ao usuário tem como tarefa principal manter os SLAs (Acordo de Níveis de Serviço) oferecidos nos serviços de atendimento, assistência técnica e manutenção de equipamentos de informática.
- 3.3. Necessidade da Contratação
- 3.3.1. A maioria dos colaboradores do Contratante utiliza equipamentos e recursos de tecnologia da informação para execução das atividades e processos necessários ao funcionamento da Instituição. O atendimento e a assistência técnica aos usuários de soluções de TI, bem como a manutenção dos equipamentos de informática são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais. Assim, buscando melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Contratante, mediante o pronto atendimento às demandas do público interno em geral, torna-se imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação, mais especificamente os microcomputadores, servidores, impressoras, switches, scanners, notebooks e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente os usuários nos processos de trabalho do Sebrae/RS e suas atividades finalísticas.

4. Condições Gerais de Participação

- 4.1. Poderão participar deste procedimento licitatório empresas nacionais, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, observadas as condições inerentes à habilitação;
- 4.2. A empresa deverá realizar reuniões presenciais quinzenais na sede do Sebrae/RS com a finalidade de apresentar os indicadores e o desempenho da equipe;
- 4.3. Não poderão participar deste Edital consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição; cooperativa de mão-de-obra, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União; e/ou fundações ou instituições cujo objeto contratual não seja compatível com este processo.

5. Local, Período da Prestação dos Serviços e Infraestrutura para o Atendimento Remoto

5.1. Local para a prestação do serviço:

- 5.1.1. Equipe de primeiro nível: deverá prestar o serviço alocada na sede da Contratada;
- 5.1.2. Equipe de segundo nível: deverá prestar o serviço alocada na sede da Contratante, que fica na Rua Sete de Setembro, 555, Porto Alegre/RS;
- 5.1.3. Equipe de terceiro nível: poderá prestar o serviço alocada na Contratada ou na Contratante, ou seja, dependerá da demanda e/ou do tipo de serviço a ser realizado. Para esta situação a Contratante sinalizará o local de trabalho;
- 5.1.4. Preposto: a Contratada deverá indicar um colaborador para a representação da mesma e de sua equipe com a Contratante. Este colaborador não deverá ser exclusivo/dedicado para a Contratante e deverá desempenhar suas atividades na sede da Contratada;
- 5.1.5. A contratante poderá alterar, a qualquer momento, o local de atendimento da sede da Contratada para a sede da Contratante caso seja identificado que a prestação do serviço está sendo prejudicada devido a infraestrutura de conexão.

5.2. Período de Execução

- 5.2.1. O período de execução dos serviços será das 08h30min às 18h30min, de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente, sob demanda, com antecedência mínima de 01 (um) dia, poderá ser emitida OS (Ordem de Serviço) para execução de serviços que não possam ser executados dentro do horário normal de trabalho, até o limite descrito no item 6.4.1., desde que atendendo aos critérios abaixo:

Suporte de primeiro e segundo níveis	De segunda a sexta, das 18h30min às 24h.
	Sábados, domingos e feriados das 08h30min às 24h.
Suporte de terceiro nível	Sábados, domingos e feriados das 0h às 24h.
	De segunda a sexta, das 0h às 24h.

- 5.2.2. O valor de hora extra a ser cobrado pelos serviços autorizados, conforme item anterior, deverão ser calculados da seguinte forma:

$\text{Valor Hora Extra Normal} = \frac{\text{Valor Mensal da Função}}{220} \times 1,5$
$\text{Valor Hora Extra em Domingos e Feriados} = \frac{\text{Valor Mensal da Função}}{220} \times 2$

5.2.2.1. Este cálculo foi efetuado considerando-se uma jornada normal de trabalho de 44 horas semanais.

5.2.3. Dentro do período de execução dos serviços, ou seja, das 08h30min às 18h30min, a Contratada deverá definir escala para que a cobertura de atendimento seja conforme tabela a seguir:

Suporte de primeiro nível	De segunda a sexta, das 08h30min às 9h e das 18h às 18h30min: pelo menos 1(um) técnico.
----------------------------------	--

5.3. Infraestrutura para o Atendimento Remoto

5.3.1. Necessidade de infraestrutura para a prestação do serviço de atendimento remoto e telefônico da sede da Contratada:

5.3.1.1. A Contratada deverá ter 2 (dois) links dedicados com Operadora de Telecomunicações e redundantes, na velocidade mínima de 5MB (cinco) (Full para Download e Upload) para a conexão com a Internet;

5.3.1.2. A Contratada deverá garantir que, no mínimo, 5MB serão exclusivos para a conexão via VPN (Rede Virtual Privada) com o Sebrae/RS;

5.3.1.3. A Contratada deverá realizar a gestão dos acessos nos links para garantir que a conexão seja utilizada para fins de trabalho e para a conexão com o Sebrae/RS;

5.3.1.4. A Contratante poderá solicitar relatório de acesso dos links com a finalidade de avaliar a utilização dos mesmos;

5.3.1.5. A Contratada deverá fornecer os computadores para todos os membros da sua equipe que trabalharão na sede da Contratada ou na sede da Contratante;

5.3.1.6. A Contratada deverá fornecer os adaptadores USB Plantronics modelo DA45 e as tiaras (modelo HW251) para os atendentes de 1º nível que atenderão na sede da Contratada;

5.3.1.7. A Contratada deverá fornecer os equipamentos descritos no item 5.3.1.5 e 5.3.1.6. mesmo se as atividades de 1º nível venham a ser realizadas na sede da Contratante;

5.3.1.8. A Contratada deverá ter gerador para manter a continuidade da prestação do serviço na ocorrência da falta de energia elétrica pela concessionária de energia elétrica;

5.3.1.9. A Contratante realizará a instalação do software (VoIP) para a realizar o atendimento telefônico.

6. Quantidades e Estimativa de Recursos

6.1. Para a execução dos serviços de suporte de primeiro, segundo e terceiro níveis descritos anteriormente a quantidade dos recursos estimados conforme tabela abaixo:

Estimativa de Recurso		
Item	Perfil do Suporte	Previsão Mensal
1	Equipe de suporte de primeiro nível	3 técnicos
2	Equipe de suporte de segundo nível	2 técnicos
3	Equipe de suporte de terceiro nível	1 técnico

6.2. A quantidade de técnicos para a prestação dos serviços descritos no item 6.1. não constituem compromisso firme de utilização dos quantitativos mencionados, configurando-se tão somente como estimativa de demanda, sendo que o pagamento mensal dependerá da real demanda, isto é, da utilização dos serviços, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de técnicos efetivamente utilizados e a quantidade prevista;

6.3. Cenário inicial para a prestação do serviço:

Cenário Inicial		
Item	Perfil do Suporte	Previsão Mensal
1	Equipe de suporte de primeiro nível	2 técnicos
2	Equipe de suporte de segundo nível	1 técnico

6.4. Estimativa máxima de horas sob demanda para os técnicos de primeiro, segundo e de terceiro níveis:

6.4.1. Poderão ser eventualmente utilizadas horas extras (sob demanda), mediante emissão de Ordem de Serviço - OS pelo Sebrae/RS com antecedência mínima de 01 (um) dia, para execução de serviços que não possam ser executados dentro do horário normal de trabalho, até o quantitativo máximo abaixo para cada perfil.

Perfil do Suporte	Previsão mensal	Previsão anual
Equipe de suporte de primeiro nível – Horas Extras (sob demanda)	30	360
Equipe de suporte de segundo nível – Horas Extras (sob demanda)	30	360
Equipe de suporte de terceiro nível – Horas Extras (sob demanda)	30	360

6.5. A utilização das horas de serviços de suporte, sob demanda, constituirá mera expectativa em favor da licitante, posto que dependa da necessidade da execução dos serviços, não estando o Sebrae/RS obrigado a realizá-los em sua totalidade e não cabendo à licitante pleitear qualquer tipo de reparação;

6.6. No caso de ausência de um técnico, por motivo de férias a Contratada deverá repor a posição com técnico igualmente capacitado durante todo o período sem ônus para a Contratante.

6.7. No caso de ausência de um técnico, por motivo de saúde ou de alguma imposição legal, por mais de 2 (dois) dias úteis, a Contratada deverá repor a posição com técnico igualmente capacitado a partir do 3º (terceiro) dia útil sem ônus para a Contratante;

6.8. No caso de a Contratante solicitar novo técnico de primeiro, segundo ou de terceiro nível, a Contratada deverá disponibilizar o mesmo em até 20 (vinte) dias corridos.

7. Treinamento da Equipe Contratada

7.1. A empresa Contratada será responsável pela capacitação de todo profissional da sua equipe alocado no Sebrae/RS, sob supervisão deste, mesmo nos casos de substituição de membro da

equipe, direcionando o treinamento a aspectos técnicos de suporte a aplicativos e equipamentos, aspectos comportamentais de relacionamento com os usuários, clientes e fornecedores e aspecto organizacional.

7.2. O treinamento deverá atender pelo menos aos seguintes critérios:

7.2.1. Aspectos técnicos:

7.2.1.1. Aplicações e ferramentas de terceiros utilizados no ambiente de produção do Sebrae/RS, com carga horária mínima de 40 horas, a ser realizada antes do início das atividades, tais como: sistemas operacionais da Microsoft, MS Office, Adobe Acrobat Reader, compactadores de arquivos, programas de gravação de mídias óticas, drivers de periféricos, antivírus, Internet Explorer, Chrome, Firefox e outros aplicativos corporativos ou de interesse do Contratante;

7.2.1.2. O planejamento desta etapa de treinamento deverá ser realizado conjuntamente com a equipe técnica do Sebrae/RS;

7.2.1.3. O enfoque dado para o treinamento destas ferramentas deverá estar relacionado com as operações do Sebrae/RS focando no conhecimento suficiente para a realização de suporte eficiente, eficaz e de qualidade;

7.2.1.4. Mensalmente o Sebrae/RS avaliará a necessidade de novas capacitações em função do surgimento de novas ferramentas no ambiente de produção e planejará, junto com a Contratada, a realização dos mesmos durante os horários normais da prestação de serviço definidos no item 5;

7.2.1.5. A Contratada deverá realizar treinamento de reciclagem, de pelo menos 16 (dezesseis) horas, com foco na revisão e na atualização de conhecimento nas ferramentas utilizadas pelo Sebrae/RS a cada 6 (seis) meses sob supervisão do Sebrae/RS;

7.2.1.6. Os treinamentos referentes aos aspectos técnicos deverão ser realizados fora das dependências do Sebrae/RS à critério da Contratada.

7.2.2. Aspectos organizacionais e operacionais do Sebrae/RS:

7.2.2.1. Política de atendimento ao público do Sebrae/RS;

7.2.2.2. Operação de serviços baseados na biblioteca ITIL V3 ou superior;

7.2.2.3. Política de segurança com ênfase na Política de Segurança da Informação do Sebrae/RS;

7.2.2.4. Conhecimento da operação dos principais sistemas internos do Sebrae/RS;

7.2.2.5. Toda informação necessária para elaboração do plano e dos materiais de treinamento pela contratada de todos os aspectos organizacionais e operacionais do Sebrae/RS serão repassadas pela Gerência de Tecnologia da Informação e Processos (GETIP) do Sebrae/RS, e os treinamentos deverão ser realizados nas dependências do Sebrae/RS;

7.2.2.6. Os materiais de treinamento, como apostilas, slides e demais documentações deverão ser elaborados pela Contratada e serão avaliados pela equipe técnica da GETIP do Sebrae/RS antes da realização da primeira capacitação. A Contratante se responsabiliza em fornecer as informações para atualização dos materiais antes de cada nova capacitação;

7.2.2.7. O treinamento deverá ocorrer após a assinatura do contrato e antes de as equipes iniciarem as atividades e, também, a cada substituição de membro da equipe da contratada o treinamento deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis.

8. Funções da Equipe Contratada

- 8.1. A equipe deverá atender os chamados registrados em sistema informatizado, de acordo com as especificações a serem entregues pelo Sebrae/RS, considerando a seguinte definição de atribuições:
- 8.1.1. **Suporte de primeiro nível:** este serviço se caracteriza pelo recebimento, registro, classificação, análise, direcionamento e finalização dos atendimentos telefônicos, web ou e-mail por sistema informatizado de responsabilidade do Sebrae/RS aos usuários sem a necessidade de deslocamento físico do técnico ao local do atendimento;
 - 8.1.2. **Suporte de segundo nível:** é a denominação para o atendimento que envolve a equipe de suporte que necessitará se deslocar até o local do atendimento;
 - 8.1.3. **Suporte de terceiro nível:** é a denominação para o atendimento de suporte para administração de rede, manutenção e operação da infraestrutura lógica do conjunto de recursos de tecnologia da informação do Sebrae/RS, envolvendo: rede, ambiente Microsoft, por exemplo, Active Directory, Exchange, Office 365, banco de dados e sistemas operacionais, gerenciamento de servidores Windows, Serviço de Virtualização (VMWare) e demais aplicativos tais como ferramentas de backup, firewall e antivírus.

9. Atividades da Equipe Contratada

- 9.1. **A prestação de serviços de suporte de primeiro nível compreende as seguintes atividades rotineiras:**
- 9.1.1. Executar primeiro nível de atendimento de suporte de acordo com o fluxo de atividades e a política de solicitações. O primeiro nível de atendimento está relacionado a atividades de: manutenção de conta de usuário, diagnóstico inicial de incidentes, fornecimento de informações aos usuários, resolução de problemas que sejam de rápida solução;
 - 9.1.2. Ser o centralizador do processo de Servicedesk;
 - 9.1.3. Atender, registrar, classificar e acompanhar solicitações de suporte iniciados por telefone, correio eletrônico e/ou sistema de Servicedesk de responsabilidade do Sebrae/RS;
 - 9.1.4. Prestar os primeiros procedimentos de diagnósticos básicos por telefone para a resolução do problema de forma mais rápida;
 - 9.1.5. Direcionar o atendimento ao técnico de suporte de 2º nível, no caso de não ser possível uma solução com o atendimento remoto pelo técnico de suporte de 1º nível;
 - 9.1.6. Efetuar suporte remoto aos equipamentos dos usuários quando necessário;
 - 9.1.7. Prestar suporte técnico remoto aos softwares e aplicativos de escritório, por exemplo: "Pacote Office", utilizados nas estações dos usuários;
 - 9.1.8. Prestar suporte técnico remoto aos softwares e aplicativos do Sebrae/RS, por exemplo: "sistema de pronto atendimento", utilizados nas estações dos usuários;
 - 9.1.9. Comunicar mudanças planejadas aos usuários;
 - 9.1.10. Manter os usuários informados sobre o progresso de suas requisições;
 - 9.1.11. Criação de contas de usuários e grupos de domínio conforme escopo delimitado;
 - 9.1.12. Verificar e analisar as pendências de quaisquer serviços em aberto;
 - 9.1.13. Finalizar o serviço com o reconhecimento e aprovação do solicitante;

9.1.14. Realizar rotinas operacionais determinadas pela Contratante ou que sejam necessárias para a execução dos serviços.

9.2. A prestação de serviços de suporte de segundo nível compreende as seguintes atividades rotineiras:

- 9.2.1. Implementar regras e procedimentos de segurança, de acordo com as políticas de segurança do Sebrae/RS, nas estações de trabalho, bem como comunicar ao gestor do contrato na GETIP qualquer incidente de segurança percebido em estações de trabalho;
- 9.2.2. Manter a estrutura física de cabeamento de rede;
- 9.2.3. Prestar suporte técnico nos softwares e aplicativos de escritório, por exemplo: "Pacote Office", utilizados nas estações dos usuários;
- 9.2.4. Prestar suporte técnico remoto aos softwares aplicativos do Sebrae/RS, por exemplo: "Sistema de Pronto Atendimento", utilizados nas estações dos usuários;
- 9.2.5. Atualizar a documentação sobre cabeamento de rede sempre que esta sofrer qualquer alteração;
- 9.2.6. Verificar as etiquetas de identificação de cabos, tomadas, patch panel e patch cords;
- 9.2.7. Manter e organizar cabeamento nos patch panel, patch cords e nos racks;
- 9.2.8. Manter a conservação dos racks, patch panel e dos patch cords (por exemplo, limpeza);
- 9.2.9. Substituir etiquetas de identificação de pontos, patch panels, servidores e patch cords;
- 9.2.10. Informar ao Sebrae/RS necessidade de aquisição de hardware e software que sejam necessários ao pleno atendimento do objeto do contrato, com as devidas justificativas técnicas de uso e avaliação dos impactos positivos e negativos do uso ou não do elemento proposto;
- 9.2.11. Instalar e configurar softwares fornecidos pelo Sebrae/RS com a sua respectiva documentação de instalação e configuração;
- 9.2.12. Instalar cadeados e lacres de segurança nos equipamentos;
- 9.2.13. Substituir, quando necessário, suprimentos em impressoras;
- 9.2.14. Especificar peças e componentes para microcomputadores e impressoras;
- 9.2.15. Reparar softwares e sistemas operacionais removendo vírus e outros danos, utilizando softwares de reparação fornecidos pelo Sebrae/RS ou gratuitos;
- 9.2.16. Promover substituição de componentes (por exemplo: placa, memória, disco rígido e fontes) em microcomputadores e impressoras;
- 9.2.17. Formular diagnósticos para realização de consertos externos, quando necessário;
- 9.2.18. Efetuar testes em equipamentos;
- 9.2.19. Criação de contas de usuários e grupos de domínio conforme escopo delimitado pela GETIP;
- 9.2.20. Apoiar os serviços de levantamento patrimonial (inventário) do Sebrae/RS, na identificação e localização de equipamentos de informática;
- 9.2.21. Executar procedimentos de restore de acordo com orientação da GETIP;
- 9.2.22. Finalizar o serviço com o reconhecimento e aprovação do solicitante;
- 9.2.23. Efetuar parecer sobre o serviço executado caso haja necessidade de intervenção de algum solucionador externo ao serviço de Servicedesk;
- 9.2.24. Efetuar cópia de imagens (padrões de instalação) e a configuração de softwares aplicativos na preparação de equipamentos (computadores desktops e notebooks) novos ou na

necessidade de manutenção / reparação de equipamentos existentes para serem entregues aos usuários;

- 9.2.25. Efetuar e controlar o empréstimo de equipamentos de TI para os usuários;
- 9.2.26. Manter os estoques organizado e limpo;
- 9.2.27. Gerenciar a realização de videoconferências, instalando equipamentos nas salas e acompanhando e dando suporte ao andamento das mesmas;
- 9.2.28. Realizar rotinas operacionais determinadas pela Contratante ou que sejam necessárias para a execução dos serviços;
- 9.2.29. As atividades de suporte de 2º nível serão realizadas no edifício sede do Sebrae/RS, edifício da Regional Metropolitana no endereço Rua General João Manoel, 282, Porto Alegre, RS e no Anexo GAI no endereço Rua Sete de Setembro, 730, Porto Alegre, RS. A base do suporte de 2º nível será no edifício sede do Sebrae/RS;
- 9.2.30. Eventualmente, pode ser solicitado o deslocamento para atendimento em outra unidade do Sebrae/RS no interior do estado. Nestes casos, os custos de deslocamento, alimentação e estadia ficam por conta da Contratante obedecendo às normativas internas para Viagens do Sebrae/RS estabelecidas na Instrução Normativa 11.

9.3. A prestação de serviços de suporte de terceiro nível compreende as seguintes atividades rotineiras:

- 9.3.1. Verificação do espaço em disco dos servidores Windows, Storages e hardwares de virtualização;
- 9.3.2. Verificação de logs dos servidores Windows;
- 9.3.3. Verificação do serviço de correio eletrônico;
- 9.3.4. Testes relativos ao envio de mensagens (e-mails) internas e externas;
- 9.3.5. Verificação do serviço Active Directory;
- 9.3.6. Verificação do serviço DNS interno e externo;
- 9.3.7. Verificação do serviço WINS;
- 9.3.8. Verificação do serviço DHCP;
- 9.3.9. Verificação do serviço IIS;
- 9.3.10. Verificação do serviço antivírus – McAfee;
- 9.3.11. Verificação do serviço de firewall – Fortigate 500D;
- 9.3.12. Verificação do status dos serviços nos servidores;
- 9.3.13. Verificação dos backups executados pelo BackupExec - Symantec;
- 9.3.14. Verificação do status do serviço Active Directory;
- 9.3.15. Consultas no diretório;
- 9.3.16. Gerenciamento dos servidores Windows:
 - 9.3.16.1. Instalação, configuração, otimização e documentação de servidores Windows;
 - 9.3.16.2. Criação de pastas compartilhadas;
 - 9.3.16.3. Atribuição de permissões para usuários e grupos;
 - 9.3.16.4. Aplicação de patches de atualização e de segurança;
 - 9.3.16.5. Monitoramento do desempenho do sistema operacional;
 - 9.3.16.6. Criação de partições utilizando sistemas de arquivos FAT e NTFS;
 - 9.3.16.7. Criação de RAID.
- 9.3.17. Gerenciamento dos servidores com sistema operacional Linux;

- 9.3.17.1. Instalação, configuração, resolução de problemas, atualização, integração e análise de desempenho em:
 - 9.3.17.1.1. Sistema operacional Linux;
 - 9.3.17.1.2. Componentes, pacotes, aplicativos diversos;
 - 9.3.17.1.3. Criação de partições e RAID.
- 9.3.18. Gerenciamento dos servidores e equipamentos em geral:
 - 9.3.18.1. Sistema de gerenciamento de Storage do equipamento DELL MD 3000i e EMC VNX5300;
 - 9.3.18.2. Sistema de gerenciamento de virtualização de servidores com VMWare, configurado em HA (High Availability) com 3 (três) servidores e 4 (quatro) lâminas gerenciadas pelo VCenter;
 - 9.3.18.3. Operação de TapeLibrary marca IBM, tecnologia LTO 5;
 - 9.3.18.4. Operação de Tapedrive System Storage da IBM, tecnologia LTO 4;
 - 9.3.18.5. Operação de switches gerenciáveis e switches comuns.
- 9.3.19. Gerenciamento do Active Directory:
 - 9.3.19.1. Instalação, configuração, otimização e documentação de servidores Active Directory;
 - 9.3.19.2. Manutenção do Active Directory em estruturas de florestas, árvores de florestas novas ou florestas existentes;
 - 9.3.19.3. Criação de usuários, grupos (domain local, global e universal), grupos administrativos e de segurança;
 - 9.3.19.4. Criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários;
 - 9.3.19.5. Geração de relatórios de políticas;
 - 9.3.19.6. Criação de florestas e domínios;
 - 9.3.19.7. Executar queries na base do Active Directory;
 - 9.3.19.8. Criação de relação de confiança entre domínios;
 - 9.3.19.9. Criação de logon scripts;
 - 9.3.19.10. Criação de scripts VBS (Visual Basic Script):
 - 9.3.19.10.1. Criação de contas de usuários automática;
 - 9.3.19.10.2. Criação de contas de computador automática;
 - 9.3.19.10.3. Criação de contas de e-mail automática;
 - 9.3.19.10.4. Criação de OUs automática;
 - 9.3.19.10.5. Criação de grupos automática;
 - 9.3.19.10.6. Consultas e recuperação das propriedades e atributos de todos os objetos do AD;
 - 9.3.19.10.7. Conhecimento da linguagem e de lógica de programação.
- 9.3.20. Criação de políticas de grupo para usuários e máquinas:
 - 9.3.20.1. Configuração das seguintes propriedades:
 - 9.3.20.1.1. Users and Computers;
 - 9.3.20.1.2. Configuração do serviço:
 - 9.3.20.1.2.1. Delegação de controle;
 - 9.3.20.1.2.2. Modos funcionais do domínio;
 - 9.3.20.1.2.3. Operations Masters.
 - 9.3.20.2. Conhecimento dos grupos built-in, e suas funções;
 - 9.3.20.3. Criação de Unidades Organizacionais (OU):
 - 9.3.20.3.1. Propriedades da OU.

- 9.3.20.4. Criação de contas de computador:
 - 9.3.20.4.1. Propriedades do computador;
 - 9.3.20.4.2. Reset em conta;
 - 9.3.20.4.3. Desabilitar conta;
 - 9.3.20.4.4. Gerenciamento do computador;
 - 9.3.20.4.5. Adição a grupos.
- 9.3.20.5. Criação de contas de usuário:
 - 9.3.20.5.1. Propriedades do usuário;
 - 9.3.20.5.2. Reset em senha;
 - 9.3.20.5.3. Desabilitar conta;
 - 9.3.20.5.4. Limitações de login;
 - 9.3.20.5.5. Adição a grupos;
 - 9.3.20.5.6. Login script.
- 9.3.20.6. Criação de grupos de segurança:
 - 9.3.20.6.1. Conhecimento da regra AGDLP (account, global, domain local, permission), para group nesting.
- 9.3.20.7. Criação de listas de distribuição;
- 9.3.20.8. Consultas (Queries):
 - 9.3.20.8.1. Montagem de consultas e filtros;
 - 9.3.20.8.2. Campos avançados;
 - 9.3.20.8.3. Salvamento de consultas.
- 9.3.20.9. Sites and Services:
 - 9.3.20.9.1. Criação de sites;
 - 9.3.20.9.2. Estruturação do domínio;
 - 9.3.20.9.3. Replicação entre controladores.
- 9.3.20.10. Domains and Trusts:
 - 9.3.20.10.1. Gerenciamento do nível funcional do domínio;
 - 9.3.20.10.2. Gerenciamento de relações de confiança;
 - 9.3.20.10.3. Tipos:
 - 9.3.20.10.3.1. External;
 - 9.3.20.10.3.2. Realm;
 - 9.3.20.10.3.3. Forest;
 - 9.3.20.10.3.4. Shortcut.
- 9.3.20.11. Transitividade:
 - 9.3.20.11.1. Transitivo;
 - 9.3.20.11.2. Não transitivo.
- 9.3.20.12. Direção:
 - 9.3.20.12.1. One-Way;
 - 9.3.20.12.2. Two-Way.
- 9.3.20.13. ADSI (Active Directory Service Interfaces):
 - 9.3.20.13.1. Estrutura do serviço de diretório;
 - 9.3.20.13.2. Distinguished Names;
 - 9.3.20.13.3. Classes e tipos de objetos;
 - 9.3.20.13.4. Propriedades e atributos dos objetos;
 - 9.3.20.13.5. Comandos LDAP.
- 9.3.20.14. Group Policy:

- 9.3.20.14.1. RSoP (Conjunto de Diretivas Resultante):
 - 9.3.20.14.1.1. Modo de log;
 - 9.3.20.14.1.2. Modo de planejamento;
 - 9.3.20.14.1.3. Conhecimento das políticas de grupo Built-In;
 - 9.3.20.14.1.4. Domain Policy;
 - 9.3.20.14.1.5. Default Domain Controller Policy;
 - 9.3.20.14.1.6. Criação de objetos de política de grupo:
 - 9.3.20.14.1.6.1. Escopo da política;
 - 9.3.20.14.1.6.2. Status da GPO:
 - 9.3.20.14.1.6.2.1. User disabled;
 - 9.3.20.14.1.6.2.2. Computer disabled;
 - 9.3.20.14.1.6.2.3. Enabled.
 - 9.3.20.14.1.6.3. Exibição das configurações das políticas;
 - 9.3.20.14.1.6.4. Edição das configurações das políticas:
 - 9.3.20.14.1.6.4.1. Configurações de software;
 - 9.3.20.14.1.6.4.2. Configurações do Windows;
 - 9.3.20.14.1.6.4.3. Modelos administrativos.
 - 9.3.20.14.1.6.5. Criação de links de GPO;
- 9.3.21. Gerenciamento do DNS (interno e externo)
 - 9.3.21.1. Instalação, configuração, otimização e documentação de servidores DNS:
 - 9.3.21.1.1. Configuração do serviço:
 - 9.3.21.1.1.1. Configuração dos servidores Forwarders;
 - 9.3.21.1.1.2. Configuração dos ROOT HINTS;
 - 9.3.21.1.1.3. Configuração de Round-Robin;
 - 9.3.21.1.1.4. Atualização do SOA quando necessário;
 - 9.3.21.1.1.5. Transferências de Zona;
 - 9.3.21.1.1.6. Configuração do Scavenging.
 - 9.3.21.2. Criação de Zonas Forward:
 - 9.3.21.2.1. Zonas Primárias:
 - 9.3.21.2.1.1. Configuração de zonas integradas com AD;
 - 9.3.21.2.1.2. Configuração de atualização dinâmica segura.
 - 9.3.21.3. Zonas Secundárias:
 - 9.3.21.3.1. Configuração de tolerância a falha do DNS.
 - 9.3.21.3.2. Zonas Stub:
 - 9.3.21.3.2.1. Não utilizado.
 - 9.3.21.4. Criação de Zonas Reversas:
 - 9.3.21.4.1. Zonas Primárias:
 - 9.3.21.4.2. Configuração de zonas integradas com AD;
 - 9.3.21.4.3. Associação com os segmentos de rede;
 - 9.3.21.4.4. Configuração de atualização dinâmica segura.
 - 9.3.21.5. Zonas Secundárias:
 - 9.3.21.5.1. Configuração de tolerância a falha do DNS.
 - 9.3.21.6. Zonas Stub:
 - 9.3.21.6.1. Não utilizado.
 - 9.3.21.7. Criação de registros DNS:
 - 9.3.21.7.1. A (Host);

- 9.3.21.7.2. CNAME (Alias);
- 9.3.21.7.3. MX (Mail Exchanger);
- 9.3.21.7.4. PTR (Pointer);
- 9.3.21.7.5. SRV (Service Location);
- 9.3.21.7.6. NS (Name Server).

9.3.22. Gerenciamento do WSUS

- 9.3.22.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores WSUS;
- 9.3.22.2. Criação de grupos alvos para mapeamento das aprovações das atualizações;
- 9.3.22.3. Estabelecimento da frequência e dos procedimentos de atualização dos softwares;
- 9.3.22.4. Atualizações dos produtos da Microsoft, e em mais categorias;
- 9.3.22.5. Habilitar para fazer o download automático de atualizações, por produto e tipo, do Microsoft Update;
- 9.3.22.6. Realizar atualizações em computadores e grupos de computadores específicos;
- 9.3.22.7. Verificar se as atualizações são adequadas para cada computador antes da Instalação;
- 9.3.22.8. Executar automaticamente as atualizações críticas e de segurança;
- 9.3.22.9. Elaboração de relatórios;
- 9.3.22.10. Manutenção de bancos de dados;
- 9.3.22.11. Migração de dados e capacidades de importação/exportação;
- 9.3.22.12. Capacidade de extensão através da application programming interface (API);
- 9.3.22.13. Analisar atualizações para o Windows, Office, e Exchange Server, com suporte adicional do produto ao longo do tempo;
- 9.3.22.14. Atualizações específicas podem ser programadas para download automático;
- 9.3.22.15. Ações automatizadas para atualizações determinadas pelo administrador;
- 9.3.22.16. Habilidade para determinar a aplicabilidade de atualizações antes de instalá-las;
- 9.3.22.17. Targeting (agrupamento de clientes);
- 9.3.22.18. Sincronização da Réplica das Regionais;
- 9.3.22.19. Gerenciamento do serviço Automatic Updates;
- 9.3.22.20. Auto atualização para computadores clientes;
- 9.3.22.21. Detecção Automática das atualizações aplicáveis.

9.3.23. Gerenciamento do Exchange e do Office 365:

- 9.3.23.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores Exchange;
- 9.3.23.2. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores Outlook Web Access;
- 9.3.23.3. Gerenciamento de recipientes;
- 9.3.23.4. Criação de mailboxes, shared e contatos;
- 9.3.23.5. Criação de listas de distribuição;
- 9.3.23.6. Migração de caixas de correio, listas de distribuição pastas públicas para outro servidor;
- 9.3.23.7. Gerenciamento de filas de e-mail;
- 9.3.23.8. Gerenciamento de clientes móveis;
- 9.3.23.9. Gerenciamento de pastas públicas;
- 9.3.23.10. Utilização do Mailbox Recovery Center;
- 9.3.23.11. Utilização do Message Tracking Center;

- 9.3.23.12. Filtro Anti-Spam por conexão;
 - 9.3.23.13. Filtro Anti-Spam por remetente e destinatário;
 - 9.3.23.14. Filtro Anti-Spam por conteúdo;
 - 9.3.23.15. Instalação de Certificados SSL;
 - 9.3.23.16. Encriptação TLS;
 - 9.3.23.17. Criação de Cluster de Replicação Continua;
 - 9.3.23.18. Criação de Replicação Continua Local;
 - 9.3.23.19. Criação de servidores em Standby de Replicação Continua;
 - 9.3.23.20. Criação de regras de bloqueio de spams.
- 9.3.24. Gerenciamento do WINS:
- 9.3.24.1. Instalação, configuração, otimização e documentação de servidores WINS;
 - 9.3.24.2. Configuração do serviço.
 - 9.3.24.3. Configuração dos intervalos de atualização:
 - 9.3.24.3.1. Scavenge da base de dados.
 - 9.3.24.4. Configuração dos Registros Ativos:
 - 9.3.24.4.1. Visualização dos Registros;
 - 9.3.24.5. Criação de novo mapeamento estático;
 - 9.3.24.6. Verificação dos tipos de registros e status;
 - 9.3.24.7. Tipos:
 - 9.3.24.7.1. Workstation;
 - 9.3.24.7.2. File Server;
 - 9.3.24.7.3. Domain Controller;
 - 9.3.24.7.4. Domain Master Browser.
 - 9.3.24.8. Status:
 - 9.3.24.8.1. Active;
 - 9.3.24.8.2. Released;
 - 9.3.24.8.3. Tombstoned;
 - 9.3.24.8.4. Configuração dos parceiros de replicação;
 - 9.3.24.8.5. Push;
 - 9.3.24.8.6. Pull;
 - 9.3.24.8.7. Réplica da base.
- 9.3.25. Gerenciamento do DHCP:
- 9.3.25.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores DHCP:
 - 9.3.25.2. Configuração do serviço:
 - 9.3.25.2.1. Configuração da integração com o serviço de DNS (atualização dos registros tipo A e PTR automática);
 - 9.3.25.2.2. Adição de propriedades adicionais para distribuição via DHCP;
 - 9.3.25.3. Criação de Escopos:
 - 9.3.25.3.1. Configuração do range de IP e máscara;
 - 9.3.25.3.2. Configurações de exclusão de range de IP;
 - 9.3.25.3.3. Configuração do tempo de concessão do IP;
 - 9.3.25.3.4. Configuração do default gateway;
 - 9.3.25.3.5. Configuração do sufixo DNS;
 - 9.3.25.3.6. Configuração dos servidores DNS padrão;
 - 9.3.25.3.7. Configuração dos servidores WINS;

- 9.3.25.3.8. Criação de Escopos Multicast;
- 9.3.25.3.9. Criação de Superscopos.
- 9.3.26. Gerenciamento do IIS relativo às aplicações de infraestrutura:
 - 9.3.26.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores IIS;
 - 9.3.26.2. Configuração de web sites;
 - 9.3.26.2.1. Configuração de diretórios virtuais para web sites e FTP;
 - 9.3.26.2.2. Configuração do SMTP.
- 9.3.27. Gerenciamento do BackupExec Symantec:
 - 9.3.27.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores de backup;
 - 9.3.27.2. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de clientes de backup;
 - 9.3.27.3. Gerenciar robôs de backup:
 - 9.3.27.3.1. Adicionar mídias;
 - 9.3.27.3.2. Numerar mídias;
 - 9.3.27.3.3. Ordenar mídias via hardware e software;
 - 9.3.27.3.4. Criar bibliotecas.
 - 9.3.27.4. Criar e gerenciar rotinas de backup automáticas e manuais:
 - 9.3.27.4.1. Full;
 - 9.3.27.4.2. Diferencial;
 - 9.3.27.4.3. Incremental.
 - 9.3.27.5. Realizar backups em mídias e discos rígidos:
 - 9.3.27.5.1. Compactados;
 - 9.3.27.5.2. Criptografados.
 - 9.3.27.6. Realizar backup e restores de bases:
 - 9.3.27.6.1. Exchange;
 - 9.3.27.6.2. SQL;
 - 9.3.27.6.3. Servidores Windows.
 - 9.3.27.7. Realização de testes de restore para o arquivamento das mídias de backup.
- 9.3.28. Gerenciamento do Servidor de Arquivos (Solução da EMC):
 - 9.3.28.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores de arquivos;
 - 9.3.28.2. Criação de grupos de usuários para acesso ao servidor;
 - 9.3.28.3. Definição de permissão de acesso a pastas;
 - 9.3.28.4. Gerenciamento da utilização de recursos;
 - 9.3.28.5. Bloqueio de gravação de extensões;
 - 9.3.28.6. Limite de gravação por tamanho de arquivo;
 - 9.3.28.7. Migração de pastas de arquivos para outro servidor;
 - 9.3.28.8. Definição e gerenciamento de cotas por pastas (diretórios).
- 9.3.29. Gerenciamento do Servidor VMWare:
 - 9.3.29.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores de virtualização;
 - 9.3.29.2. Criação e exclusão de máquinas virtuais;
 - 9.3.29.3. Manutenção de máquinas virtuais no ambiente de virtualização;
 - 9.3.29.4. Realização de backup das máquinas virtuais por meio do VDP (vSphere Data Protection);

- 9.3.29.5. Monitorar o desempenho do ambiente de virtualização, quanto a alertas de erros, atualizações, espaço em disco, capacidade suportada (memória, processamento e rede).
- 9.3.30. Gerenciamento do Servidor Firewall (FortiGate 500D):
 - 9.3.30.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores de firewall;
 - 9.3.30.2. Criação de regras de bloqueio e de liberação de acessos;
 - 9.3.30.3. Criação de regras de publicações de sites web;
 - 9.3.30.4. Monitorar os logs para avaliar tentativas de ataques e a utilização quanto os acessos à internet e a rede interna;
 - 9.3.30.5. Gerar relatórios de acompanhamento de desempenho do firewall.
- 9.3.31. Gerenciamento do Servidor de Impressão:
 - 9.3.31.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores de impressão;
 - 9.3.31.2. Instalar e configurar impressoras novas na rede;
 - 9.3.31.3. Definição de permissão de acesso às impressoras quando necessário;
 - 9.3.31.4. Configurar e atualizar as informações das impressoras na solução de monitoramento de impressões (Print Audit).
- 9.3.32. Gerenciamento do Servidor de Terminal Service Windows:
 - 9.3.32.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação dos servidores de Terminal Service;
 - 9.3.32.2. Instalar, configurar e publicar aplicações para acesso por meio do Terminal Service;
 - 9.3.32.3. Instalação de driver para novas impressoras de rede e local.
- 9.3.33. Manutenção / Rotinas
 - 9.3.33.1. Gerenciamento dos servidores Windows:
 - 9.3.33.1.1. Aplicação de patches de segurança;
 - 9.3.33.1.2. Criação de pontos de restauração;
 - 9.3.33.1.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
 - 9.3.33.2. Manutenção do Active Directory:
 - 9.3.33.2.1. Backup da base de usuários, máquinas e políticas;
 - 9.3.33.2.2. Manutenção da base Active Directory;
 - 9.3.33.2.3. Aplicação de patches de segurança;
 - 9.3.33.2.4. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
 - 9.3.33.3. Manutenção do DNS
 - 9.3.33.3.1. Executar o debug logging do serviço;
 - 9.3.33.3.2. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.3.3. Backup da base DNS;
 - 9.3.33.3.4. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
 - 9.3.33.4. Gerenciamento do WSUS:
 - 9.3.33.4.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.4.2. Atualização a base de atualizações através do Synchronizations;
 - 9.3.33.4.3. Backup da base de atualizações e grupos configurados.
 - 9.3.33.5. Gerenciamento do Exchange:
 - 9.3.33.5.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.5.2. Backup da base;
 - 9.3.33.5.3. Desfragmentação da base de dados do Exchange;

- 9.3.33.5.4. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 9.3.33.6. Gerenciamento do WINS:
 - 9.3.33.6.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.6.2. Backup da base.
- 9.3.33.7. Gerenciamento do DHCP:
 - 9.3.33.7.1. Backup e Restore da base do DHCP;
 - 9.3.33.7.2. Aplicação de patches e hotfixes.
- 9.3.33.8. Gerenciamento do IIS:
 - 9.3.33.8.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.8.2. Backup da base;
 - 9.3.33.8.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 9.3.33.9. Gerenciamento do BackupExec:
 - 9.3.33.9.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.9.2. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 9.3.33.10. Gerenciamento do Servidor de Arquivos:
 - 9.3.33.10.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.10.2. Backup da base;
 - 9.3.33.10.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 9.3.33.11. Gerenciamento do Servidor de Antivírus:
 - 9.3.33.11.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.11.2. Backup da base e regras configuradas;
 - 9.3.33.11.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 9.3.33.12. Gerenciamento do Servidor Firewall:
 - 9.3.33.12.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.12.2. Backup da base e regras configuradas;
 - 9.3.33.12.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 9.3.33.13. Gerenciamento dos Servidores de Virtualização:
 - 9.3.33.13.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.13.2. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 9.3.33.14. Gerenciamento dos Servidores de Impressão:
 - 9.3.33.14.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.14.2. Backup da base e regras configuradas;
 - 9.3.33.14.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 9.3.33.15. Gerenciamento dos Servidores de Terminal Service:
 - 9.3.33.15.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 9.3.33.15.2. Backup da base e regras configuradas;
 - 9.3.33.15.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.

9.3.34. No caso de alteração ou ampliação de infraestrutura (software ou hardware) o Sebrae/RS compromete-se em capacitar o Administrador de Redes para que sejam executadas as rotinas de configuração, manutenção e monitoramento nos novos equipamentos ou aplicativos.

9.4. Atividades e serviços de gestão a ser realizado pela Contratada através do Preposto:

- 9.4.1. Deverá resolver imediatamente todo e qualquer assunto relacionado com os serviços contratados;
- 9.4.2. Deverá realizar a gestão de seus técnicos;

- 9.4.3. Deverá monitorar para garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pelo Contratante;
- 9.4.4. Deverá garantir o sincronismo, postura e atitudes da equipe para com o Sebrae/RS, obedecendo a cultura interna da organização;
- 9.4.5. Deverá elaborar relatórios gerenciais (sumário executivo mensal e reporte semanal) para respaldar a tomada de decisões da organização e apresentar a evolução das melhorias implementadas;
- 9.4.6. Deverá acompanhar e controlar as prioridades de tarefas e ações conforme definições com o Sebrae/RS;
- 9.4.7. Deverá apoiar o Sebrae/RS para a tomada de decisões relacionadas a usuários, processos e sistemas;
- 9.4.8. Deverá realizar a gestão e a implementação de indicadores de performance conforme descrito neste termo de referência;
- 9.4.9. Deverá, na elaboração dos relatórios de gestão, realizar a análise de reincidências e proposição de melhorias no processo de helpdesk e de infraestrutura;
- 9.4.10. Apresentar oportunidades de melhoria para o ambiente de TI a partir dos resultados dos indicadores quando houver;
- 9.4.11. Deverá ser realizada reunião presencial quinzenal ou por solicitação do Sebrae/RS para apresentação de planos de ação e oportunidades de melhoria; em uma destas reuniões deverá ser apresentado o relatório do sumário executivo;
- 9.4.12. Deverá realizar a gestão com análise crítica de indicadores de chamados e telefonia;
- 9.4.13. Deverá elaborar e monitorar planos de ações corretivos e preventivos de infraestrutura em conjunto com a equipe do Sebrae/RS;
- 9.4.14. Deverá realizar o repasse de metodologia para o Sebrae/RS;

10. Prazo de Implantação

- 10.1. O prazo máximo para que a contratada inicie suas operações, inclusive com a conclusão do treinamento previsto no item 7, é de 10 (dez) dias corridos contados após a assinatura do contrato.

11. Transição

- 11.1. O período de transição é o momento que a Contratada assume a responsabilidade de forma gradual pelos serviços prestados pela antiga fornecedora de serviços, preparando-se para o início efetivo da operação. O início da prestação dos serviços será conduzido de acordo com o seguinte plano de transição:
 - 11.1.1. Reunião de alinhamento de expectativas contratuais;
 - 11.1.2. Assinatura do contrato;
 - 11.1.3. O início da prestação dos serviços se dará em 10 dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo. Caso não seja possível, será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias, no primeiro mês de prestação dos serviços. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a Contratada declarar formalmente que está plenamente apta à assunção;
 - 11.1.4. Fornecimento de instruções de uso e configuração necessária para o uso do Sistema de Registro de Incidentes.

12. Perfil da Equipe

12.1.A empresa vencedora deverá apresentar, na assinatura do contrato e a cada alteração de profissionais feita durante a sua vigência, o currículo contendo as informações abaixo solicitadas e os seguintes certificados de cada um dos componentes da equipe:

12.1.1. Perfil para primeiro nível de suporte:

12.1.1.1. Comprovar experiência profissional de no mínimo 01 (um) ano em atividades relacionadas a suporte de primeiro nível compatíveis com as atividades solicitadas neste Termo de Referência;

12.1.1.2. Dentre os membros da equipe, a empresa deverá apresentar no mínimo 50% dos técnicos a serem alocados na prestação dos serviços com um dos certificados abaixo a partir da assinatura do contrato:

12.1.1.2.1. MTA (Infraestrutura de TI): Microsoft Technology Associate (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;

12.1.1.2.2. MCSA (Windows 8 ou Windows 7): Microsoft Certified Solutions Associate (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;

12.1.1.2.3. MCSE (Enterprise Devices and Apps): Microsoft Certified Solutions Expert (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;

12.1.1.2.4. ITIL Foundation versão 3 ou superior, emitido por entidade credenciada junto à EXIN, ou pela própria EXIN. As informações sobre o certificado podem ser obtidas na internet: <http://www.exin-exams.com/>.

12.1.2. Perfil para segundo nível de suporte:

12.1.2.1. Comprovar experiência profissional de no mínimo 01 (um) ano em atividades relacionadas a suporte de segundo nível compatíveis com as atividades solicitadas neste Termo de Referência;

12.1.2.2. Dentre os membros da equipe, a empresa deverá apresentar no mínimo 50% dos técnicos a serem alocados na prestação dos serviços com um dos certificados abaixo a partir da assinatura do contrato:

12.1.2.2.1. MTA (Infraestrutura de TI): Microsoft Technology Associate (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;

12.1.2.2.2. MCSA (Windows 8 ou Windows 7): Microsoft Certified Solutions Associate (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;

12.1.2.2.3. MCSE (Enterprise Devices and Apps): Microsoft Certified Solutions Expert (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;

12.1.2.2.4. ITIL Foundation versão 3 ou superior, emitido por entidade credenciada junto à EXIN, ou pela própria EXIN. As informações sobre o certificado podem ser obtidas na internet: <http://www.exin-exams.com/>.

12.1.3. Perfil para terceiro nível de suporte:

12.1.3.1. Perfil Administrador de rede;

- 12.1.3.2. Comprovar experiência profissional de no mínimo 02 (dois) anos em atividades relacionadas a suporte de terceiro nível compatíveis com as atividades solicitadas neste Termo de Referência;
- 12.1.3.3. Ter formação superior completa ou em curso na área de informática ou qualquer outro curso superior com especialização na área de informática; OU Ser detentor de, no mínimo, dois dos seguintes certificados no momento da assinatura do contrato:
- 12.1.3.3.1. Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) – Windows Server 2008 ou Windows Server 2012, OU;
- 12.1.3.3.2. Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) - Server Infrastructure.
- 12.1.3.4. As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet:
<https://www.microsoft.com/en-us/learning/windows-server-certification.aspx>.

13. Avaliação (Nível de Serviço) para a Prestação do Serviço

13.1. Indicadores e metas para o SLM (gerenciamento dos SLAs (Acordo de nível de serviço)):

Indicador	Meta
Percentual de Incidentes fechados no 1º atendimento	80%
Percentual de incidentes de 1º nível atendidos dentro do prazo SLA	90%
Percentual de incidentes de 2º nível atendidos dentro do prazo SLA	90%
Percentual de rotinas atendidos dentro do prazo SLA	90%
Percentual da pesquisa de satisfação	85%
Percentual da Taxa de Abandono	5%
TMA - Tempo médio de atendimento deverá ser menor ou igual (<=)	00:05:00
TME - Tempo médio de espera deverá ser menor ou igual (<=)	00:00:30
Percentual da Gestão de Nível de Serviço (SLM)	85%

- 13.2. O SLM deverá ser calculado de acordo com o atingimento dos indicadores da tabela acima;
- 13.3. As metas poderão ser ajustadas no andamento do contrato e acertado entre as partes;
- 13.4. De acordo com os critérios de Acordos de Níveis de Serviço (SLAs) descritos no item 13.1, todos os meses será realizada uma avaliação dos SLAs em reunião onde deverão estar presentes a supervisão interna da Contratada (representante legal), o gestor do contrato e o gerente da GETIP do Sebrae/RS;
- 13.5. A Contratada deverá manter seus níveis de serviço de tal forma que, mensalmente, atinja a meta estabelecida no SLM conforme item 13.1.;
- 13.6. A Contratante solicitará avaliação de sobrecarga do nível de suporte relacionado ao indicador sempre que o mesmo não for atingido. A partir desta avaliação a Contratante irá verificar com

seus dados de monitoramento / auditoria e atestará se houve sobrecarga ou não no nível de suporte relacionado. Não havendo constatação de sobrecarga será emitida uma advertência à Contratada se foi ultrapassado a meta estabelecida no SLM conforme item 13.1.;

- 13.7. A Contratante reservará o direito de rescindir o contrato com a empresa prestadora de serviço a partir do recebimento da 3ª advertência dentro do ano de contrato;
- 13.8. Nos 3 (três) primeiros meses de prestação do serviço a avaliação dos SLAs não será computado em função de período de adaptação da Contratada aos processos e ferramental da Contratante.
- 13.9. Para fins de avaliação e SLA serão consideradas anomalias quando forem registrados mais de 5 incidentes de um mesmo tipo em até 2 horas de atendimento;
- 13.10. Todos os meses será realizada avaliação dos níveis de acordo de serviço em reunião onde deverão estar presentes o supervisor da Contratada (representante legal), o gestor do contrato e a gerencia da GETIP do Sebrae/RS;
- 13.11. Todas as anomalias deverão ser registradas e os incidentes referentes ao dia que ocorreu a anomalia para o indicador afetado serão descartados e, só então, serão computados os pontos de acordo com os níveis de serviço executados;
- 13.12. A Contratada deverá manter seus níveis de serviço de tal forma que, mensalmente, não ultrapasse a meta definida para o SLM. A Contratante emitirá uma advertência à Contratada sempre que ultrapassar a meta;
- 13.13. A Contratante reservará o direito de rescindir o contrato com a empresa prestadora de serviço a partir do recebimento da 3ª advertência anual;
- 13.14. A pesquisa de satisfação tem o seu preenchimento opcional pelo solicitante após a conclusão de um determinado chamado;
- 13.15. Segue o modelo da pesquisa de satisfação:

Pesquisa de usuário - Visualizar pesquisa

Visualizar pesquisa

Participe da nossa pesquisa de satisfação!

1. Qual o seu nível de satisfação com relação ao atendimento?

Totalmente Satisfeito
 Satisfeito
 Pouco Satisfeito
 Insatisfeito
 Totalmente Insatisfeito

2. Qual o seu nível de satisfação sobre a solução do chamado?

Totalmente Satisfeito
 Satisfeito
 Pouco Satisfeito
 Insatisfeito
 Totalmente Insatisfeito

Outros comentários ou sugestões

14. Catálogo de Serviços

- 14.1. O Catálogo de Serviços que serão suportados por esse contrato, bem como os serviços prestados pela Contratada;
- 14.2. O serviço foi dividido em seis categorias:
 - 14.2.1. Esclarecimento de Dúvidas: abrangendo as atividades de apoio ao usuário na utilização dos itens de configuração disponíveis para apoiar seu trabalho;

- 14.2.2. Manutenção de Acesso: Serviços que visam a configuração das permissões de acesso a recursos do ambiente da rede de computadores ou de sistema corporativos disponíveis para o usuário;
 - 14.2.3. Ambiente de Trabalho: Serviços que mantêm em perfeito funcionamento os itens de configuração disponíveis ao usuário;
 - 14.2.4. Equipamento: abrangendo a instalação, manutenção e configuração dos diversos equipamentos disponíveis no ambiente de TI da Contratante;
 - 14.2.5. Serviço Geral: Outros serviços que necessitam de expertise em TI, normalmente utilizados esporadicamente para apoiar atividades temporárias;
 - 14.2.6. Serviços Administrativos: são as atividades que a Contratada deve executar para cumprir exigências do contrato bem como de seu gerenciamento.
- 14.3. Esclarecimento de Dúvidas
- 14.3.1. Esclarecimentos de dúvidas em aplicativos do Contratante
 - 14.3.1.1. Objetivo: esclarecer dúvidas dos usuários com relação ao uso de aplicativos desenvolvidos ou customizados do Contratante.
 - 14.3.1.2. Atividades correlatas:
 - 14.3.1.2.1. Auxílio remoto e/ou presencial ao usuário na utilização de sistemas web, windows forms ou emuladores de terminais utilizados para acesso a aplicativos corporativos do Contratante;
 - 14.3.1.2.2. Esclarecimento sobre os processos envolvidos na utilização dos sistemas;
 - 14.3.1.2.3. Informar contato com gestor do sistema e/ou escalonar o atendimento para a equipe de sistema.
 - 14.3.2. Esclarecimentos de dúvidas em aplicativos comuns
 - 14.3.2.1. Objetivo: esclarecer dúvidas dos usuários com relação ao uso de aplicativos comuns do Contratante, utilizados de modo a auxiliar em seu trabalho.
 - 14.3.2.2. Atividades correlatas: auxílio remoto e/ou presencial ao usuário na utilização de aplicativos comuns como o MS Office, Adobe Acrobat Reader, compactadores de arquivos, programas de gravação de mídias óticas, drivers de periféricos, antivírus McAfee, CorelDraw, navegadores de acesso à Internet (Internet Explorer, Chrome, Firefox e ect), Java Runtime e outros aplicativos de interesse do Contratante.
 - 14.3.3. Esclarecimentos de dúvidas no uso de equipamento
 - 14.3.3.1. Objetivo: esclarecer dúvidas do usuário com relação ao uso de equipamentos e periféricos;
 - 14.3.3.2. Atividades correlatas: auxílio remoto e/ou presencial na utilização de equipamentos como computadores, impressoras, scanner, projetores, telefone, videoconferência, e outros instalados no Contratante.
- 14.4. Manutenção de Acesso
- 14.4.1. Manutenção de Identidade na Rede
 - 14.4.1.1. Objetivo: Criação e manutenção de identidade (usuário) de acesso à rede local, aplicativos de terceiros e corporativos.
 - 14.4.1.2. Atividades correlatas: Criação de identidade de acesso à rede, criação de conta de correio eletrônico, criação de conta de acesso aos aplicativos corporativos, manutenção de conta de acesso à rede, manutenção de conta de correio eletrônico e manutenção de conta de acesso aos aplicativos corporativos.
- 14.5. Ambiente de Trabalho
- 14.5.1. Configuração do Ambiente de Trabalho

- 14.5.1.1. Objetivo: Configuração do ambiente operacional de trabalho do usuário;
- 14.5.1.2. Atividades correlatas: Configuração de perfil de acesso do usuário, configurar grupos a qual o usuário pertence, configurar pastas compartilhadas, configurar impressora, configurar acesso à internet, incluído o proxy, e demais configurações do TCP/IP, configurar cliente de e-mail incluindo a utilização de catálogo de contatos e calendário, configurar nome domínio do computador, configurar endereço IP e demais configurações TCP/IP.

14.5.2. Solicitação sobre Sistema Operacional

- 14.5.2.1. Objetivo: Manter funcionando o sistema operacional e os programas básicos instalados para a sustentação do ambiente do usuário.
- 14.5.2.2. Atividades correlatas: Instalação, configuração, reinstalação de sistema operacional, formatar sistema de arquivo, aplicação de correções dos fabricantes do sistema operacional e programas básicos instalado no ambiente do usuário, instalação de drivers para novo equipamento e periféricos, mapear pastas de rede a qual o usuário pode ter acesso e diagnóstico e otimização do sistema operacional.

14.5.3. Solicitação sobre Aplicativo

- 14.5.3.1. Objetivo: Manter instalado e atualizado os aplicativos comuns e corporativos do ambiente do usuário.
- 14.5.3.2. Atividades correlatas: Instalar programa aplicativos comuns e corporativos, reinstalar programa aplicativos comuns e corporativos e atualizar programa aplicativos comuns e corporativos.

14.5.4. Solicitação sobre Cabeamento (Sede e Interior)

- 14.5.4.1. Objetivo: Manter acesso físico do ambiente do usuário com a rede de computadores e de telefonia.
- 14.5.4.2. Atividades correlatas: instalar cabeamento para ponto de rede e fazer manobras na estrutura passiva da rede: Patch panels, patch cord, etc.

14.5.5. Solicitação sobre Recuperação de Dado

- 14.5.5.1. Objetivo: Auxiliar o usuário na recuperação de seu ambiente de trabalho.
- 14.5.5.2. Atividades correlatas: Execução de aplicativos de recuperação de arquivos, - restaurar cópia de segurança de arquivos e cópia e recuperação de área de trabalho.

14.6. Equipamento

14.6.1. Instalação e Configuração de Equipamento na Sede e Interior

- 14.6.1.1. Objetivo: Instalar e configurar equipamentos em ambientes de usuários.
- 14.6.1.2. Atividades correlatas: Instalação e configuração de computador, scanner, periférico, expansão, impressoras, datashow, equipamentos de rede, telefone e outros.

14.6.2. Solicitação sobre Movimentação de Equipamento

- 14.6.2.1. Objetivo: Apoiar o usuário quando na necessidade de movimentação de seu ambiente de trabalho, desligando e religando os itens de configuração disponibilizado para ele.
- 14.6.2.2. Atividades correlatas: movimentação de equipamentos como computadores, impressoras, scanner, data show, telefone, fax e outros. Fazer cópia de segurança dos dados e/ou configuração, desligar equipamento, auxiliar na embalagem e religar no destino. Se o equipamento for sensível, supervisionar o transporte.

14.6.3. Solicitação sobre Manutenção de Equipamento na Sede e Interior

- 14.6.3.1. Objetivo: Recuperar o estado de normalidade de equipamento instalado no Contratante que estiver total ou parcialmente inoperante.

14.6.3.2. Atividades correlatas: Identificação e reparo de equipamentos como computadores, scanner, projetores, telefones e outros. Efetuar manutenção preventiva em equipamentos quando indicada. Informar o Contratante da necessidade de solicitar conserto de equipamentos que encontrar-se coberto por contrato de garantia. Informar o Contratante da necessidade de aquisição de partes/peças para efetivar a manutenção do equipamento. Implementar solução de contorno de modo a permitir o usuário exercer suas atividades, mesmo que parcialmente, até a solução definitiva. Substituição de toner e cartucho de equipamento de impressão.

14.7. Serviço Geral

14.7.1. Solicitação sobre Adequação de Ambiente

14.7.1.1. Objetivo: Apoiar o usuário na instalação e desinstalação de itens de configuração em ambientes coletivos ou temporários.

14.7.1.2. Atividades correlatas: Montar e desmontar estrutura de equipamentos e programas de videoconferência e treinamento.

14.8. Serviços Administrativos

14.8.1. Solicitação sobre Operação em Ambiente

14.8.1.1. Objetivo: Apoiar o usuário na operação de itens de configuração em ambientes coletivos ou temporários.

14.8.1.2. Atividades correlatas: Operação de computadores em ambiente de eventos.

14.9. Os SLAs dos incidentes são calculados automaticamente pela ferramenta de ServiceDesk utilizado pela GETIP;

14.10. Os SLAs referentes ao catálogo de serviços da GETIP do Sebrae/RS são de acordo com o impacto e a urgência de cada incidente que resultará na prioridade do mesmo, onde:

14.10.1. Prioridades

Prioridade	Prazo (Tempo)
Critica	1h
Muito Alta	2h
Alta	4h
Média	8h
Baixa	12h
Muito Baixa	24h

14.10.2. Matriz de Prioridades

Urgência				
Impacto	Alta	Baixa	Normal	Urgente



Afeta os Negócios	Critica – 1h	Média – 8h	Muito Alta – 2h	Critica – 1h
Afeta um Departamento	Muito Alta – 2h	Baixa – 12h	Alta – 4h	Critica – 1h
Afeta um Grupo de Pessoas	Muito Alta – 2h	Baixa – 12h	Alta – 4h	Critica – 1h
Afeta um Usuário	Alta – 4h	Muito Baixa – 24h	Média – 8h	Muito Alta – 2h

15. Entregáveis

15.1. Reporte semanal e por e-mail com os principais indicadores:

15.1.1. Na Gestão do Nível de Serviço deverá ter os seguintes indicadores:

- 15.1.1.1. Percentual da Taxa de Abandono;
- 15.1.1.2. TME - Tempo Médio de Espera;
- 15.1.1.3. TMA - Tempo Médio de Atendimento;
- 15.1.1.4. Percentual de Chamados Resolvidos 1º Atendimento;
- 15.1.1.5. Percentual de Chamados de 1º Resolvidos no Prazo;
- 15.1.1.6. Percentual de Chamados de 2º Resolvidos no Prazo;
- 15.1.1.7. Percentual da Pesquisa de Satisfação;
- 15.1.1.8. Percentual dos Restores Válidos;
- 15.1.1.9. Percentual dos Backups Válidos.

15.1.2. Na Gestão de Incidentes deverá ser informado:

- 15.1.2.1. Maiores Incidentes Top 5 – Acumulado;
- 15.1.2.2. Maiores Requisições Top 5 – Acumulado.

15.1.3. Deverá ser informado o Backlog por Equipe;

15.1.4. Deverá ter a informação dos Chamadas X Taxa de Abandono;

15.1.5. Deverá ser informado os Chamados por Origem (Acumulado Mês):

- 15.1.5.1. Origem por E-mail;
- 15.1.5.2. Origem por Telefone;
- 15.1.5.3. Origem pela Web.

15.1.6. Deverá ter a demanda de chamados no mês (Acumulado);

15.1.7. Deverá ser informado os dados da Pesquisa de Satisfação, como:

- 15.1.7.1. Satisfação;
- 15.1.7.2. Aderência.

15.1.8. Deverá apresentar o acumulado do mês dos incidentes resolvidos no prazo com as seguintes informações:

- 15.1.8.1. no Prazo;
- 15.1.8.2. % Média.

15.1.9. Deverá apresentar o acumulado do mês dos incidentes resolvidos no 1º Atendimento com as seguintes informações:

- 15.1.9.1. no 1º Atendimento;
- 15.1.9.2. % Média.
- 15.1.10. Na gestão de problemas deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:
 - 15.1.10.1. Quantidade de problemas fechados;
 - 15.1.10.2. Quantidade de problemas por equipe;
 - 15.1.10.3. Quantidade de problemas aberto;
 - 15.1.10.4. Quantidade de problemas em análise;
 - 15.1.10.5. Quantidade de problemas em acompanhamento.
- 15.1.11. Relação dos problemas em atendimento em uma tabela contendo: Número, Data Abertura e Descrição;
- 15.1.12. Na gestão de mudanças deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:
 - 15.1.12.1. RDMs em Avaliação;
 - 15.1.12.2. RDMs Aprovadas;
 - 15.1.12.3. RDMs Executadas;
 - 15.1.12.4. Total de RDMs.
- 15.1.13. Relação dos RDMs pendentes de avaliação em uma tabela contendo: Número, Data de Solicitação, Solicitante e Título;
- 15.1.14. Relação dos RDMs aprovadas em uma tabela contendo: Número, Data de Solicitação, Solicitante e Título;
- 15.1.15. Relação dos RDMs Executadas em uma tabela contendo: Número, Data de Solicitação, Solicitante e Título;
- 15.1.16. Na gestão de disponibilidade deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:
 - 15.1.16.1. Disponibilidade Infraestrutura;
 - 15.1.16.2. Disponibilidade Produtividade;
 - 15.1.16.3. Disponibilidade Sistemas;
 - 15.1.16.4. Disponibilidade Sites Críticos;
 - 15.1.16.5. Disponibilidade Antivírus;
 - 15.1.16.6. Disponibilidade Links Principais.
- 15.1.17. Na gestão da capacidade deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:
 - 15.1.17.1. Quantidade de Servidores Físicos;
 - 15.1.17.2. Quantidade de Servidores Virtuais;
 - 15.1.17.3. Quantidade de Desktops;
 - 15.1.17.4. Quantidade de Usuários Domínio;
 - 15.1.17.5. Quantidade de Mail Box por semana, contendo todas as semanas no reporte, por exemplo, semana 1, 2, 3, 4 e 5 (se houver);
 - 15.1.17.6. Quantidade de armazenamento do Servidor de Arquivos por semana, contendo todas as semanas no reporte, por exemplo, semana 1, 2, 3, 4 e 5 (se houver).
- 15.1.18. Na gestão da segurança da informação deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:
 - 15.1.18.1. Antivírus
 - 15.1.18.1.1. Quantidades de máquinas com o agente do Antivírus;
 - 15.1.18.1.2. Quantidades de máquinas com a última versão da DAT do Antivírus;
 - 15.1.18.1.3. Detecções de vírus;

15.1.18.1.4. Infecções de vírus.

15.1.18.2. Backup

15.1.18.2.1. Quantidade de Jobs Previstos;

15.1.18.2.2. Quantidade de Jobs Concluídos com Sucesso;

15.1.18.2.3. Quantidade de Jobs Concluídos com Exceções;

15.1.18.2.4. Quantidade de Jobs Falhos;

15.1.18.2.5. Quantidade Restore;

15.1.18.2.6. Quantidade de Restore Concluídos com Sucesso;

15.1.18.2.7. Quantidade de Restore Concluídos com Exceções;

15.1.18.2.8. Quantidade de Restore Concluídos com Falha.

15.1.19. Deverá ser apresentar os planos de ações em uma tabela contendo: Ação, Responsável, Situação, Observação e a Data Prevista de realização.

15.2. Deverá ser apresentado mensalmente e entregue em meio digital o Sumário Executivo:

15.2.1. O sumário executivo tem como principal objetivo apresentar a análise de desempenho e indicadores, inerentes à operação e aos serviços prestados pela ao Sebrae/RS durante o mês, através da gestão de serviços, atividades e desempenho, bem como sugerir melhorias para o ambiente e informações para a tomada de decisão da TI quando aplicável;

15.2.2. Deverá ser apresentando o desempenho dos últimos 6 meses com os seguintes indicadores:

15.2.2.1. % de Backups válidos;

15.2.2.2. % de Restores válidos;

15.2.2.3. % Disponibilidade da Rede;

15.2.2.4. % Incidentes fechados no 1º atendimento;

15.2.2.5. % Incidentes de 1º resolvidos no prazo;

15.2.2.6. % Incidentes de 2º resolvidos no prazo;

15.2.2.7. % Pesquisas de Satisfação;

15.2.2.8. % Taxa de Abandono;

15.2.2.9. TMA - Tempo médio de atendimento;

15.2.2.10. TME - Tempo médio de espera;

15.2.2.11. % Gestão de Nível de Serviço (SLM).

15.2.3. Deverá conter a informação dos últimos 6 (seis) meses referente as seguintes métricas:

15.2.3.1. Quantidade de ligações oferecidas;

15.2.3.2. Quantidade de ligações atendidas;

15.2.3.3. Quantidade de ligações perdidas;

15.2.3.4. Quantidade de incidentes;

15.2.3.5. Quantidade de requisições;

15.2.3.6. Quantidade de servidores.

15.2.4. Deverá ser apresentado os pontos positivos e as oportunidades de melhorias;

15.2.5. Deverá apresentar as informações dos últimos 6 meses referente a pesquisa de satisfação, tais como:

15.2.5.1. Quantidade do Totalmente Satisfeito, Satisfeito, Pouco Satisfeito, Insatisfeito e Totalmente Insatisfeito;

15.2.5.2. O percentual do retorno da pesquisa de satisfação.

15.2.6. Deverá apresentar o percentual da capacidade do helpdesk dos últimos 6 meses referente ao atendimento contendo as seguintes informações:

15.2.6.1. Origem Web;

15.2.6.2. Origem e-mail;

- 15.2.6.3. Origem Telefone;
- 15.2.6.4. Origem Presencial.
- 15.2.7. Deverá apresentar o percentual da capacidade da equipe (1º, 2º e 3º níveis) de helpdesk dos últimos 6 meses referente ao backlog;
- 15.2.8. Deverá apresentar o percentual da capacidade da equipe referente aos incidentes encerrados no prazo contendo as seguintes informações:
 - 15.2.8.1. Percentual No prazo;
 - 15.2.8.2. Meta.
- 15.2.9. Deverá apresentar os 10 (dez) solicitantes que mais abriram chamados e informar a quantidade de chamados por solicitante;
- 15.2.10. Deverá apresentar as 10 (dez) categorias que mais foram classificadas e informar a quantidade de chamados por categoria;
- 15.2.11. Deverá ter um tópico com a Análise do Ambiente contendo as seguintes informações:
 - 15.2.11.1. Quantidade de Remote User Mailbox (Caixa de correio de usuário);
 - 15.2.11.2. Quantidade de Shared Mailbox (Caixa de correio compartilhada);
 - 15.2.11.3. Quantidade de Room Mailbox (Caixa de correio de sala);
 - 15.2.11.4. Quantidade de servidores;
 - 15.2.11.5. Quantidade de desktops;
 - 15.2.11.6. Quantidade de notebooks e netbooks;
 - 15.2.11.7. Quantidade de servidores de Banco de Dados;
 - 15.2.11.8. Apresentar para este tópico um gráfico com o crescimento do ambiente, considerando: Mailbox, Server, Usermailbox, Workstations e DB Server.
- 15.2.12. Deverá apresentar a quantidade nos últimos 6 (seis) meses dos incidentes referente a parceiros, por exemplo, link de dados, telefonia e impressão;
- 15.2.13. Deverá apresentar o percentual da violação do SLA de Parceiros;
- 15.2.14. Deverá apresentar os incidentes de sistemas, contemplando:
 - 15.2.14.1. Relatório em tabela com as seguintes informações dos incidentes de sistema: mês, total, total e percentual de incidentes fechados pela equipe de 2º nível de sistemas, total e percentual de incidentes fechados pela equipe de helpdesk.
- 15.2.15. Deverá apresentar o percentual dos 5 (cinco) maiores incidentes de sistemas;
- 15.2.16. Gestão de problemas:
 - 15.2.16.1. Deverá ser apresentado um gráfico com a quantidade dos problemas aberto, fechado, em análise e em acompanhamento.
 - 15.2.16.2. Deverá ser apresentado um gráfico com a efetividade da resolução dos problemas com a informação de problemas concluídos e reabertos.
- 15.2.17. Deverá apresentar percentual com a média da disponibilidade do ambiente dos últimos 6 (seis) meses;
- 15.2.18. Deverá apresentar o percentual da disponibilidade do ambiente referente aos seguintes serviços: infraestrutura, links principais, produtividade, sistemas e sites críticos;
- 15.2.19. Deverá apresentar as informações referente ao backup contemplando:
 - 15.2.19.1. Quantidade de Jobs com sucesso
 - 15.2.19.2. Quantidade de Jobs com falhas
 - 15.2.19.3. Quantidade de Jobs com sucesso/exceção
 - 15.2.19.4. Total de Jobs realizados
 - 15.2.19.5. Deverá ser apresentado em uma tabela um sumário referente aos Jobs de backup contemplando: Tipo (Diário, Semanal e Mensal), realizado e não realizado, total e os percentuais.

- 15.2.20. Para cada assunto a Contratada deverá apresentar uma análise quando o mesmo for relevante;
- 15.2.21. Deverá ser realizado reuniões e apresentações mensais e presenciais resumindo as informações do sumário executivo para a gestor do contrato e ao gerente da GETIP.
- 15.3. Deverá realizar reuniões quinzenais e presenciais para o acompanhamento da equipe e dos indicadores com o gestor do contrato e o gerente da GETIP.

16. Atestado de Capacidade Técnica

- 16.1. Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante: declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, de 01 (um) ou mais clientes, atestando a qualidade dos serviços oferecidos pela Licitante, de acordo com o objeto que está sendo licitado. Através deste atestado a Contratada deverá comprovar que prestou ou esteja prestando os serviços de suporte em produtos Microsoft para ambientes de rede com pelo menos 500 (quinhentas) estações cliente e 85 (oitenta e cinco) servidores físicos ou virtuais.

17. Proposta

- 17.1. Apresentar preço total do item, fixo e irrevogável, em moeda nacional, constando apenas 2 (duas) casas decimais após a vírgula, devendo a licitante, sob pena de desclassificação;
- 17.1.1. Apresentar preço unitário para todos os subitens, sendo julgado pelo valor global da proposta;
- 17.1.2. Ocorrendo discordância entre os preços unitários e totais, prevalecerão os primeiros;
- 17.2. Os preços cotados deverão conter todas as despesas com materiais, mão-de-obra, deslocamentos, hospedagem, alimentação, ferramentas, equipamentos, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outros encargos necessários à execução do objeto;
- 17.3. Os preços apresentados nos orçamentos deverão ser finais, ou seja, englobar todos os impostos e incidências fiscais;
- 17.4. Preencher planilha contendo valor total para a prestação dos serviços, englobando as atividades objeto da contratação;
- 17.5. Constar declaração expressa de que sob nenhuma hipótese serão feitas cobranças adicionais de honorários ou quaisquer outras denominações. Na falta de tal declaração será considerada a ausência de cobranças adicionais;
- 17.6. Constar declaração expressa de que os preços contidos na proposta incluem todos os custos e despesas e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste edital e seus anexos. Na falta de tal declaração será considerada como inclusa nos preços toda e qualquer despesa necessária a realização do objeto.

18. Pagamento

- 18.1. A Contratante pagará mensalmente a Contratada o valor referente aos itens 1, 2 e 3 da tabela referente ao item 6.1.;

- 18.2. Os pagamentos serão efetuados pelo Sebrae/RS à Contratada em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:
- 18.2.1. Condição de Pagamento: fica estabelecido que os valores devidos serão pagos pelo Contratante, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados a partir do recebimento da respectiva NF e mediante a aprovação do Gestor do Contrato;
 - 18.2.2. Condição de Faturamento: As Notas fiscais deverão ser entregues sempre no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços na Sede do Sebrae/RS em Porto Alegre, setor Protocolo Geral;
 - 18.2.3. Forma de Pagamento: O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta corrente da Contratada, sendo efetuada a retenção na fonte de tributos e contribuições descritas na legislação em vigor.
- 18.3. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à Contratada, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida;
- 18.4. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à Contratada para que seja feita a devida compensação / glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança;
- 18.5. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

19. Descrição Básica da Infraestrutura atual de TI do Sebrae/RS

- 19.1. Rede interna horizontal do Sebrae/RS (Sede Atual) com aproximadamente 200 (duzentos) pontos de rede, aproximadamente 99% com cabo e 1% wireless, distribuídos em 08 pavimentos através de 09 racks, sendo um desses um rack de Core instalado da sala de servidores. A interligação vertical entre os racks é feita através de cabo ethernet. O Sebrae/RS possui 1 (uma) localidade com conexão por meio de Rádio, 1 (uma) por meio de fibra, 14 (quatorze) que utilizam rede MPLS e 11 (onze) com conexão VPN;
- 19.2. O parque de estações de usuários é composto por 600 (seiscentos) computadores, sendo 520 desktops e 80 notebooks, todos com sistema operacional Windows (7, 8 e 8.1) e aplicativos de escritório baseado em pacote office - Microsoft.
- 19.3. A licitante interessada em participar deste Pregão poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade existentes, mediante prévio agendamento de horário junto ao Sebrae/RS.

20. Vigência

- 20.1. O contrato deverá entrar em vigor a partir da data de assinatura e vigorará pelo período de 12 (doze) meses;
- 20.2. Caso ocorra a prorrogação do contrato, os valores poderão ser atualizados com base na variação acumulada do IPCA (IBGE) do período.

21. Responsabilidades e Obrigações da Contratada

- 21.1. A Contratada deverá fornecer 1 (um) e-mail para cada membro da equipe que realizará as atividades na Contratante e o mesmo será utilizado como e-mail oficial para a comunicação;
- 21.2. Responsabilizar-se por todos os encargos operacionais para execução dos serviços;
- 21.3. Observar todas as condições e requisitos constantes neste Termo de Referência;
- 21.4. Notificar o Sebrae/RS, por escrito, quaisquer fatos que possam pôr em risco a execução do presente objeto;
- 21.5. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- 21.6. Responsabilizar-se pelos danos causados ao Sebrae/RS ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Sebrae/RS;
- 21.7. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para ao Sebrae/RS, desde que de responsabilidade da Contratada;
- 21.8. Manter total sigilo sobre os serviços executados, vedada a divulgação de qualquer informação sem a prévia autorização do Sebrae/RS;
- 21.9. Responder pelos danos causados diretamente à Contratante ou aos seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Contratante;
- 21.10. Comunicar à Contratante qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;
- 21.11. Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 21.12. Deverá possuir profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços;
- 21.13. Assumir a defesa e responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento da prestação de serviço;
- 21.14. Responder perante o Sebrae/RS e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes da execução dos serviços;
- 21.15. Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do Sebrae/RS, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviço objeto deste edital; a Contratada deve incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de pessoal para seu(s) funcionário(s) e/ou preposto(s). Qualquer informação ou material que o Sebrae/RS coloque à disposição ou entregue à Contratada para possibilitar a execução do serviço, terá o caráter de confidencialidade e deverá tratada como tal pela Contratada, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a Contratada a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade). O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente compromisso, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal;
- 21.16. Cumprir com os prazos estabelecidos neste Termo de Referência;

- 21.17. Cumprir fielmente todas as condições contratuais estabelecidas, realizando os serviços com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;
- 21.18. Responsabilizar-se integralmente pela prestação do serviço contratado, nos termos da legislação vigente, de modo que os mesmos sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas do Sebrae/RS, em especial às que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade;
- 21.19. Acatar todas as orientações do Gestor do Contrato, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- 21.20. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo Sebrae/RS;
- 21.21. Empregar na execução dos serviços pessoal preparado, legalizado, e, quando em serviço, portando crachá de identificação quando nas dependências do Sebrae/RS;
- 21.22. Participar de reuniões pré-definidas com a equipe técnica responsável do Sebrae/RS;
- 21.23. Apresentar na data de assinatura do contrato, relação dos profissionais da equipe que prestará os serviços com os perfis exigidos neste termo de referência;
- 21.24. Em caso de ocorrência de falta, justificada ou não por licença médica ou outros afastamentos legais dos profissionais alocados, a Contratada deve, a partir do segundo dia, providenciar profissional igualmente qualificado para assumir o posto de trabalho temporariamente;
- 21.25. Apresentar, no caso de substituição do profissional alocado, até dois profissionais com o mesmo perfil e os mesmos documentos solicitados neste termo de referência para serem entrevistados e avaliados pela GETIP;
- 21.26. Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pelos serviços executados, zelando pela ordem e qualidade de sua execução;
- 21.27. Comunicar ao Sebrae/RS, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente, ocorrida durante a prestação dos serviços ou que venha a comprometer o bom cumprimento do contrato, prestando os esclarecimentos julgados necessários;
- 21.28. Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços;
- 21.29. Comunicar à Gerência de Tecnologia da Informação e Processos do Sebrae/RS, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 21.30. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução dos serviços, mesmo que para isso outra solução não prevista nesse contrato tenha que ser apresentada para aprovação e implantação, sem ônus adicionais para o Sebrae/RS;
- 21.31. Atender a toda e qualquer solicitação de reformulação ou correção que se faça necessária ao atendimento das necessidades do Sebrae/RS;
- 21.32. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitada pelo Sebrae/RS, atendendo de imediato as reclamações;
- 21.33. Atender os chamados do Sebrae/RS com a máxima presteza;
- 21.34. Executar os serviços sejam eles de instalação, configuração, suporte e manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva, dentro dos prazos previstos;
- 21.35. Acatar as exigências do Sebrae/RS quanto à execução dos serviços;
- 21.36. Acatar todas as orientações do Gestor do Contrato, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- 21.37. Manter entendimentos com o Sebrae/RS, objetivando evitar transtornos e atrasos na execução dos serviços;

- 21.38. Elaborar, dentro da melhor técnica e qualidade, os serviços necessários à realização do objeto deste Contrato;
- 21.39. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo Sebrae/RS quanto à execução dos serviços contratados;
- 21.40. Participar de reuniões presenciais pré-definidas com a equipe técnica responsável do Sebrae/RS;
- 21.41. Reunir-se com os gestores do contrato no Sebrae/RS, para reunião de início dos trabalhos no primeiro dia útil, após a assinatura do contrato;
- 21.42. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo Sebrae/RS quanto à execução dos serviços contratados;
- 21.43. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório;
- 21.44. A Contratada deverá entregar, e manter atualizada, lista dos profissionais envolvidos;
- 21.45. Controlar e acompanhar o cumprimento dos serviços contratados que serão realizados nas instalações do Sebrae/RS ou nas dependências da Contratada;
- 21.46. Os serviços técnicos profissionais deverão ser executados com pessoal fornecido pela Contratada;
- 21.47. Garantir que todo o serviço prestado durante o período do contrato esteja compatível com os padrões especificados pelo Sebrae/RS e pelas exigências deste Termo de Referência;
- 21.48. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela Contratante quanto à execução dos serviços contratados;
- 21.49. Entregar todos os produtos realizados pela Contratada a Contratante, que terá direito de propriedade sobre os mesmos, tais como instruções de trabalho, mapas de processo e bases de conhecimento geradas para realização dos serviços;
- 21.50. A Contratada obriga-se a tratar como “segredos comerciais e confidenciais” todos os produtos e subprodutos relativos aos serviços contratados;
- 21.51. Repassar toda a documentação e conhecimento técnico pertinentes a operação e manutenção dos serviços prestados quando do encerramento do contrato a funcionários do Sebrae/RS ou terceiros contratados pelo Sebrae/RS para esta finalidade;
- 21.52. Entregar, no momento da rescisão do contrato, a documentação e o material de propriedade da Contratante;
- 21.53. Destruir no final, de cada contrato, os produtos de propriedade da Contratante que estejam em seu poder;
- 21.54. Atender a todas as especificações e requisitos entregues pela Contratante;
- 21.55. Arcar com todos os custos necessários de viagem, hospedagem e transporte dos seus funcionários com a seguinte exceção:
- 21.55.1. Eventualmente, pode ser solicitado o deslocamento para atendimento em outra unidade do Sebrae/RS no interior do estado. Nestes casos, os custos de deslocamento, alimentação e estadia ficam por conta da Contratante obedecendo às normativas internas para Viagens do Sebrae/RS estabelecidas na Instrução Normativa 11;
- 21.56. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas ou obrigações trabalhistas, previdenciária, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outros benefícios de qualquer natureza, decorrentes da contratação dos serviços;
- 21.57. Assumir todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, cíveis ou penais relacionados aos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 21.58. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação;

- 21.59. Manter, durante toda a execução do contrato, as qualificações técnicas, exigidas no processo licitatório;
- 21.60. Não se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do Contratante;
- 21.61. Arcar com quaisquer danos ou prejuízos causados à Contratante. Nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens, os valores correspondentes deverão ser descontados da(s) fatura(s) seguinte(s) da Contratada, ou ajuizada, se for o caso, a dívida, sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato;
- 21.62. Comunicar à Contratante, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência de acidentes verificada no curso da execução contratual;
- 21.63. Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços, que tenham as qualificações técnicas constantes no Edital, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade por parte da Contratante;
- 21.64. Não usar as informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto deste Termo de Referência;
- 21.65. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura a ocasionar à Contratante, ou a terceiros, durante a execução dos serviços;
- 21.66. Efetuar o pagamento dos seguros, tributos, leis sociais e de toda e qualquer despesa referente aos serviços contratados e dos documentos a eles relativos, se necessários;
- 21.67. Atender a todas as observações, reclamações e exigências efetuadas, no sentido do cumprimento deste Termo de Referência e da melhoria dos serviços executados;
- 21.68. Cumprir os acordos de níveis de serviço (SLA) oriundo dos serviços relacionados neste Termo de Referência;
- 21.69. Informar à Contratante toda ocorrência que esteja prejudicando a prestação dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviços acordados;
- 21.70. Aceitar que a Contratante possa rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as normas estabelecidas neste Termo de Referência e/ou nos instrumentos que o integram;
- 21.71. Cobrir faltas ao serviço, folgas, férias, afastamentos por doenças ou outras ausências causadas pelos profissionais alocados;
- 21.72. Substituir o profissional da equipe da Contratada que não atenda aos serviços contratados pelo Sebrae/RS, ou ainda que apresente conduta ou comportamento incompatível com sua função ou com os princípios éticos do Sebrae/RS, no prazo de até 15 (quinze) dias;
- 21.73. A Contratante poderá determinar a imediata retirada do local de trabalho do empregado que estiver sem crachá, que embarçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, solicitando sua substituição imediata;
- 21.74. A Contratada deverá apresentar, sempre que solicitadas pela Contratante, cópias das Carteiras de Trabalho e Previdência Social – CTPS dos profissionais envolvidos na execução do contrato;
- 21.75. A Contratada deverá apresentar mensalmente, junto com a fatura referente aos serviços realizados no período, a guia de recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviços –

FGTS e Informações da Previdência Social – GFIP. A apresentação desta documentação será condição necessária para efetivação dos pagamentos;

21.76.A Contratada deverá manter no seu quadro permanente de profissionais, preposto com formação de nível superior para realizar o acompanhamento do contrato e a comunicação técnica e administrativa com a GETIP do Sebrae/RS. Este profissional poderá ser convocado, a qualquer momento, para participar de reuniões extraordinárias no Sebrae/RS para tratar de assuntos relacionados à execução dos serviços objeto deste edital.

22. Responsabilidades da Empresa Contratante

22.1.Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitada pelo representante da Contratada, inclusive comunicado por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração e endereço de cobrança, bem como, qualquer ocorrência relacionada com a entrega dos serviços;

22.2.Designar um ou mais responsáveis para a fiscalização de instalação e configuração da solução, com autoridade para autorizar possíveis modificações, caso sejam necessárias.

23. Técnico Responsável pela Elaboração do Termo de Referência

23.1. Os responsáveis pela elaboração do Termo de Referência é o técnico Lahôr Borques Vaz Filho.

24. Gestor e/ou fiscalizador e Gerência demandante

24.1. O gestor do contrato será o técnico Lahôr Borques Vaz Filho;

24.2. O setor demandante é a Gerência de Tecnologia da Informação e Processos sob a gerência do Roberto Woltmann.

Anexo I – do Termo de Referência

Modelo da Proposta

Item	Perfil do Suporte	(A) Quantidade Previsão Mensal	(B) Valor Unitário (R\$)	(C) Valor Total Mensal (R\$) (A x B)	Valor Total Anual (R\$) (C x 12)
1	Equipe de suporte de primeiro nível	3 técnicos			
2	Equipe de suporte de segundo nível	2 técnicos			
3	Equipe de suporte de terceiro nível	1 técnico			
Valor Total Anual					

Nota: A quantidade de técnicos para a prestação dos serviços descritos acima não constitui compromisso firme de utilização dos quantitativos mencionados, configurando-se tão somente como estimativa de demanda, sendo que o pagamento mensal dependerá da real demanda, isto é, da utilização dos serviços, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de técnicos e de horas efetivamente utilizados e a quantidade prevista;

Deverá ser incluído no contrato o valor do total da tabela acima mais o somatório das horas extras (sob demanda) conforme estimativa abaixo:

Perfil do Suporte	Previsão de horas Mensal	Previsão de horas Anual	Previsão Valor Total anual (R\$)
Equipe de suporte de primeiro nível (Horas Extras) - pagamento por solicitação.	30	360	
Equipe de suporte de segundo nível (Horas Extras) - pagamento por solicitação.	30	360	
Equipe de suporte de terceiro nível (Horas Extras) - pagamento por solicitação.	30	360	
Valor Total Anual			

Nota: A utilização das horas extras (sob demanda), constituirá mera expectativa em favor da licitante, posto que dependa da necessidade da execução dos serviços, não estando o Sebrae/RS obrigado a realizá-los em sua totalidade e não cabendo à licitante pleitear qualquer tipo de reparação.

ANEXO II MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL

Data: XXXX de XXXX de 20XX
Ao SEBRAE/RS

XXXXXXXXXXXX (Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. XXXXXXXX, com sede na rua XXXXXXXXXXXXXXX, na cidade de XXXXXXX, no Estado de XXXXXXX, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXX, em conformidade com o Edital de licitação, **PREGÃO 002/2016**, que adotará as seguintes condições:

1. Os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 dias.
2. Atenderemos todas as condições impostas no Edital Pregão Eletrônico nº 002/2016.

Tabela de valores:

Item	Perfil do Suporte	(A) Quantidade Previsão Mensal	(B) Valor Unitário (R\$)	(C) Valor Total Mensal (R\$) (A x B)	Valor Total Anual (R\$) (C x 12)
1	Equipe de suporte de primeiro nível	3 técnicos			
2	Equipe de suporte de segundo nível	2 técnicos			
3	Equipe de suporte de terceiro nível	1 técnico			
Valor Total Anual					

* A quantidade de técnicos para a prestação dos serviços não constituem compromisso firme de utilização dos quantitativos mencionados, configurando-se tão somente como estimativa de demanda, sendo que o pagamento mensal dependerá da real demanda, isto é, da utilização dos serviços, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de técnicos efetivamente utilizados e a quantidade prevista;

* Nos preços apresentados deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas necessárias para o fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também, caso for, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, locação, depreciação, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela contratada das obrigações.

Dados bancários: Ag:..... Conta Corrente:.....

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.
Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(Assinatura do responsável)

ANEXO III MINUTA DO CONTRATO

CT XXX/0-201X

MINUTA CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

QUALIFICAÇÃO DO SEBRAE/RS, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, aprovada a contratação pela Diretoria Executiva do **SEBRAE/RS** em XXX de XXX de 201X, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema **SEBRAE/RS**, pelos termos contidos no Processo Administrativo nº XXX/201X – **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2016** e pelas cláusulas e condições seguintes:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de suporte técnico de primeiro e segundo nível em microinformática, terceiro nível em administração de rede, baseados em tecnologia Microsoft e nas tecnologias de infraestrutura e sistemas utilizados pelo **CONTRATANTE**, contemplando serviços de gestão e monitoramento das atividades da equipe e a elaboração de relatórios gerenciais.

Parágrafo Único: A execução dos serviços atenderá ao disposto no Edital de Pregão Eletrônico nº 2/2016 e seus Anexos, no Anexo do presente instrumento e as disposições constantes da legislação aplicável.

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA: São obrigações das partes contratantes:

I – Da **CONTRATADA**:

- a) Iniciar o fornecimento e a prestação dos serviços após a assinatura do contrato;
- b) Reunir-se com os gestores do contrato no **CONTRATANTE** no primeiro dia útil após a assinatura do contrato para tratativas de início da prestação dos serviços;
- c) Apresentar, **em até 10 (dez) dias ininterruptos, após a assinatura do contrato e antes da data de início dos serviços**, a relação de documentos descritos abaixo:
 - Ficha de registro do funcionário;
 - Comprovante de residência do funcionário;
 - O nome do Preposto que fará fiscalização do serviço, juntamente de procuração da **CONTRATADA** nomeando este funcionário para realizar a atividade, com assinatura de ambos (funcionário e representante da empresa contratada);
- d) Apresentar, **em até 15 (quinze) dias ininterruptos, após a assinatura do contrato e antes da data de início dos serviços**, a garantia de execução contratual;
- e) Iniciar a execução dos serviços, inclusive com a conclusão do treinamento previsto no item 4, em até 10 (dez) dias ininterruptos contados da assinatura do contrato;
- f) Indicar um colaborador para sua representação e de sua equipe junto ao **CONTRATANTE**. Este colaborador não deverá ser exclusivo/dedicado para este contrato de prestação de serviços e deverá desempenhar suas atividades na sede da **CONTRATADA**;
- g) Fornecer 1 (um) e-mail para cada membro da equipe que realizará as atividades no **CONTRATANTE** e o mesmo será utilizado como e-mail oficial para a comunicação;
- h) Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do **CONTRATANTE**, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviço objeto deste edital;
- i) Observar todas as condições e requisitos constantes do Edital de Pregão Eletrônico nº 2/2016 e seus Anexos, bem como no Anexo do presente instrumento;
- j) Notificar o **CONTRATANTE**, por escrito, sobre quaisquer fatos que possam ocasionar risco à execução do presente objeto;
- k) Respeitar as normas e políticas de segurança do **CONTRATANTE**;

- l) Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade que interfira no bom andamento do fornecimento objeto deste contrato;
- m) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre os serviços objeto deste contrato;
- n) Responsabilizar-se pelos danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- o) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes em que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, nas dependências do **CONTRATANTE**, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto desse contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- p) Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, desde que de responsabilidade da **CONTRATADA**.

II – Do **CONTRATANTE**:

- a) Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações necessárias para a perfeita execução do objeto do presente contrato;
- b) Designar um ou mais responsáveis para a fiscalização de instalação e configuração da solução, com autoridade para autorizar possíveis modificações, caso sejam necessárias.
- c) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e prazos estabelecidos neste instrumento, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências aqui contidas;
- d) Comunicar à **CONTRATADA** a ocorrência de qualquer irregularidade.

CLÁUSULA TERCEIRA: São prerrogativas do **CONTRATANTE**:

- a) Solicitar à **CONTRATADA** todas as providências necessárias ao fornecimento objeto deste contrato;
- b) Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel execução do fornecimento objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- c) Avaliar a qualidade do fornecimento objeto deste contrato, podendo rejeitá-los no todo ou em parte;
- d) Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações.

DOS VALORES

CLÁUSULA QUARTA: O **CONTRATANTE** pagará mensalmente os valores descritos nos itens 1, 2 e 3 da tabela constante do Anexo II do presente instrumento, mediante apresentação da respectiva nota fiscal/fatura e desde que cumpridas as exigências constantes nos Parágrafos seguintes.

§ 1º: Os pagamentos serão realizados através de crédito na conta corrente informada pela **CONTRATADA**, até o 20º (vigésimo) dia após a entrega da nota fiscal/fatura corretamente emitida e devidamente aceita pelo Gestor (a) do Contrato, sofrendo a retenção de tributos, em conformidade com a legislação vigente.

§ 2º: O registro eletrônico do depósito bancário efetuado valerá para o **CONTRATANTE** como comprovante dos pagamentos.

§ 3º: A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto a Fazenda Federal, a Seguridade Social (INSS) e a Caixa Econômica Federal (FGTS), durante a vigência do presente instrumento, é condição indispensável para liberação dos pagamentos ajustados.

§ 4º: A Nota Fiscal deverá, obrigatoriamente, conter a razão social, endereço, CNPJ e número do contrato e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato e/ou Autorização de Fornecimento.

§ 5º: A Nota Fiscal deverá ser emitida e entregue na sede do **CONTRATANTE**, conforme endereço abaixo, até o dia 20 do mês subsequente ao da prestação do serviço. Após esta data, somente será aceita pelo **CONTRATANTE** a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo *xml* deverá ser enviado para o e-mail protocolo@sebrae-rs.com.br.

A/C PROTOCOLO GERAL – SEBRAE/RS
Rua Sete de Setembro, 555 – Centro
Porto Alegre/RS - 90.010-190

§ 6º: Não serão aceitas Notas Fiscais que possuam rasuras ou ausência de dados obrigatórios.

§ 7º: Para que os pagamentos sejam efetuados pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá entregar a Nota Fiscal, **obrigatoriamente**, acompanhada da documentação abaixo descrita, sendo assegurado ao **CONTRATANTE**, na hipótese de recusa ou falta de exibição dos mesmos, o direito de sustar quaisquer pagamentos até que a **CONTRATADA** cumpra a obrigação:

- l) Relação de funcionários que executaram os serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- m) Cópia da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia (SEFIP/GFIP), distinta (específica) para os funcionários que estão prestando serviços na sede do **CONTRATANTE**, do mês imediatamente anterior ao mês trabalhado e cópia do comprovante de pagamento;
- n) Cópia da Guia de Recolhimento do INSS (GPS), distinta (específica) para os funcionários que estão prestando serviços na sede do **CONTRATANTE**, do mês imediatamente anterior ao mês trabalhado e cópia do comprovante de pagamento;
- o) Atestado médico, quando houver falta por motivo de doença;
- p) Comprovante do “registro do ponto” de todos os funcionários que executaram os serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- q) Cópia da Folha de Pagamento de todos os funcionários que executaram os serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- r) Comprovante bancário de pagamento salarial ou cópia de recibo, devidamente assinado, de todos os funcionários que executaram os serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- s) Comprovações de fornecimento e de pagamento (depósito bancário e/ou cópia de recibo, devidamente assinado) de vale-transporte e de auxílio-alimentação ou lanche para todos os funcionários que executaram os serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- t) Na época própria, cópia dos recibos individuais de férias e 13º salário, acompanhados dos comprovantes de pagamento (depósito bancário e/ou cópia de recibo, devidamente assinado);
- u) Cópia do Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, homologado no Sindicato da categoria, acompanhado de comprovante de pagamento das verbas rescisórias (depósito bancário e/ou cópia de recibo, devidamente assinado), quando ocorrer o desligamento de funcionário que estava executando serviços na sede do **CONTRATANTE**;
- v) Certidões de regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto a Fazenda Federal (PGFN), a Seguridade Social (INSS) e a Caixa Econômica Federal (FGTS).

§ 8º: No caso de incorreção na Nota Fiscal apresentada, a mesma será devolvida à **CONTRATADA** para as correções necessárias, não respondendo o **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação do pagamento correspondente.

§ 9º: Os valores pagos à **CONTRATADA** não poderão ultrapassar o montante de **XXXXXX** durante a vigência do presente instrumento.

CLÁUSULA QUINTA: No valor referido na Cláusula Quarta estão incluídas todas as despesas com material, deslocamento, locação, mão-de-obra, ferramentas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto contratado.

CLÁUSULA SEXTA: Decorrido o período de 12 (doze) meses, os valores da prestação dos serviços poderão ser corrigidos com base na variação acumulada do IPCA do período, salvo em casos de repactuação, que poderão ser aceitos mediante a apresentação de Acordo ou Convenção Coletiva, registrados no DRT da Região, ou Dissídio Coletivo devidamente homologado pelo TRT da Região.

DAS RESPONSABILIDADES

CLÁUSULA SÉTIMA: A **CONTRATADA** responderá por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, previdenciárias e trabalhistas e outras que incidam ou venham a incidir sobre este contrato, bem como sobre os serviços contratados com terceiros e sobre os contratos de trabalho que mantiver com seus empregados ou prepostos, incluídas as relativas a acidentes de trabalho.

§ 1º: A **CONTRATADA** responderá ainda, civilmente, pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução do objeto deste instrumento, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos materiais e morais, por eles causados a bens e pessoas, sem prejuízo do direito de regresso.

§ 2º: A inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

§ 3º: Na hipótese do **CONTRATANTE** ser compelido a efetuar o pagamento de qualquer débito fiscal, trabalhista, previdenciário, civil ou de outra natureza, referentes às atividades necessárias ao cumprimento deste contrato, deverá o **CONTRATANTE** ser ressarcido dos valores pagos a este título.

§ 4º: Caso o **CONTRATANTE** seja demandado como réu ou reclamada, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução deste contrato, em especial reclamações trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a **CONTRATADA**, fica essa obrigada a reembolsar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de dez dias contados do recebimento da intimação para pagamento da condenação, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e atualização monetária.

CLÁUSULA OITAVA: Na execução deste instrumento as partes obrigam-se a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ao Gestor do Contrato, funcionário ou dirigente do **CONTRATANTE**, ou a terceira pessoa a estes relacionada; não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/ 2013, bem como não utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.

CLÁUSULA NONA: A **CONTRATADA** fica ainda obrigada a não frustrar ou fraudar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimentos licitatórios ou de contratação direta, bem como realizar quaisquer os atos lesivos ao previstos na Lei nº 12.846/ 2013.

CLÁUSULA DÉCIMA: No caso do **CONTRATANTE** suspeitar ou verificar a prática de qualquer ato lesivo, resguardada a prévia defesa, a **CONTRATADA** estará sujeita às sanções previstas no presente contrato e na legislação pertinente.

DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA OU SUBCONTRATAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: A **CONTRATADA** não poderá ceder ou transferir a execução de parte ou de todo o objeto deste contrato sem prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único: A transferência a terceiros não desonera a **CONTRATADA** da responsabilidade quanto às obrigações transferidas.

DA GARANTIA CONTRATUAL

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: Deverá a **CONTRATADA**, em até 15 (quinze) dias ininterruptos após a assinatura do contrato e antes da data de início dos serviços, apresentar a garantia contratual prevista no item 21 do instrumento convocatório.

§ 1º: A garantia contratual deverá sempre contemplar o período de vigência do contrato e eventuais prorrogações, acrescido de mais 24 (vinte e quatro) meses.

§ 2º: Ocorrendo a prorrogação contratual, a **CONTRATADA** está obrigada a encaminhar ao **CONTRATANTE** a cópia do comprovante de renovação da garantia.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: O presente contrato de prestação de serviços entrará em vigor no dia **XXXXXXXXXXXX** e vigorará pelo período de 12 (doze) meses.

DOS ADITAMENTOS

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: O presente contrato poderá ser aditado, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência do mesmo.

DA DENÚNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Fica facultado ao **CONTRATANTE**, o direito de denunciar este contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: Havendo atraso ou descumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** estará sujeita as sanções de **Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.**

Parágrafo Único: As sanções de multa poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo **CONTRATANTE**, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total da fatura mensal, observado o limite de 9% (nove por cento).

Parágrafo Único: Ocorrendo a aplicação de multa, poderá o **CONTRATANTE** efetuar o desconto do valor correspondente na próxima fatura, especificando a retenção no documento fiscal.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: Eventuais faltas de funcionários não cobertas pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 2 (duas) horas após o início dos seus respectivos expedientes, implicarão na aplicação de multa no valor de 2% (dois por cento) por ocorrência, calculada sobre o valor total da fatura mensal, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) da mesma.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: Caso haja a desistência da **CONTRATADA** na execução da prestação dos serviços, será cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a **CONTRATADA** será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

§ 1º: As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

§ 2º: A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo **CONTRATANTE**, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento e as demais previstas no instrumento convocatório, será considerada pelo **CONTRATANTE** motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da **CONTRATADA**, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a **CONTRATADA** sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no presente contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeita à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

Parágrafo Único: Poderá ser igualmente rescindido, caso a **CONTRATADA** seja notificada e/ou advertida em 3 (três) oportunidades no período de 12 (doze) meses.

DA CONFIDENCIALIDADE

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: Qualquer informação ou material que o **CONTRATANTE** disponibilize ou entregue à **CONTRATADA** para possibilitar a execução do serviço terá o caráter de confidencialidade e deverá ser tratada como tal pela **CONTRATADA**, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a **CONTRATADA** a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

Parágrafo Único: O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste contrato, subsistirão após o término do presente compromisso, por 5 (cinco) anos, atendendo a disposição legal.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: O acompanhamento deste Contrato será realizado pela Gerência de XXXXX do **CONTRATANTE**, através de seu (ua) funcionário (a) **XXXXX**, Gestor (a) do Contrato, o (a) qual será responsável conforme instrução normativa do **CONTRATANTE**, ou na falta deste (a) funcionário (a), por quem o **CONTRATANTE** indicar para cumprir a função.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: Os casos omissos, quando não resolvidos de comum acordo entre os contratantes, serão regulados pelas disposições do direito comum e pelos princípios gerais de direito, restando sublinhado, expressamente, que o presente contrato é de natureza civil, não podendo ser invocada a aplicação de regras da legislação do trabalho, posto inócurrento vínculo desta natureza.

DO FORO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: Fica eleito o foro da comarca de Porto Alegre - RS, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas oriundas da execução deste instrumento, quando não solucionadas na esfera administrativa das partes contratantes.

E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual forma e teor, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Porto Alegre, XXX de XXXXXXXXXXXXXXX de 201X.

CONTRATADA

CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas:

ANEXO I (DA MINUTA DO CONTRATO)

25. Objeto Contratual

- 25.1. Contratação de empresa especializada para prestar serviço de suporte técnico de primeiro e segundo níveis em microinformática, terceiro nível em administração de rede baseados em tecnologia Microsoft e nas tecnologias de infraestrutura e sistemas utilizados pelo **CONTRATANTE**, contemplando serviços de gestão e monitoramento das atividades da equipe e a elaboração de relatórios gerenciais.

26. Local, Período da Prestação dos Serviços e Infraestrutura para o Atendimento Remoto

- 26.1. Local para a prestação do serviço:
- 26.1.1. Equipe de primeiro nível: deverá prestar o serviço alocada na sede da Contratada;
- 26.1.2. Equipe de segundo nível: deverá prestar o serviço alocada na sede do Contratante, sito à Rua Sete de Setembro, 555, Porto Alegre/RS;
- 26.1.3. Equipe de terceiro nível: poderá prestar o serviço alocada na Contratada ou na Contratante, ou seja, dependerá da demanda e/ou do tipo de serviço a ser realizado. Para esta situação o Contratante sinalizará o local de trabalho;
- 26.1.4. Preposto: a Contratada deverá indicar um colaborador para a representação da mesma e de sua equipe com a Contratante. Este colaborador não deverá ser exclusivo/dedicado para a Contratante e deverá desempenhar suas atividades na sede da Contratada;
- 26.1.5. A contratante poderá alterar, a qualquer momento, o local de atendimento da sede da Contratada para a sede da Contratante caso seja identificado que a prestação do serviço está sendo prejudicada devido a infraestrutura de conexão.

26.2. Período de Execução

- 26.2.1. O período de execução dos serviços será das 08h30min às 18h30min, de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente, sob demanda, com antecedência mínima de 01 (um) dia, poderá ser emitida OS (Ordem de Serviço) para execução de serviços que não possam ser executados dentro do horário normal de trabalho, até o limite descrito no item 3.4.1., desde que atendendo aos critérios abaixo:

Suporte de primeiro e segundo níveis	De segunda a sexta, das 18h30min às 24h.
	Sábados, domingos e feriados das 08h30min às 24h.
Suporte de terceiro nível	Sábados, domingos e feriados das 0h às 24h.
	De segunda a sexta, das 0h às 24h.

- 26.2.2. O valor de hora extra a ser cobrado pelos serviços autorizados, conforme item anterior, deverão ser calculados da seguinte forma:

$$\text{Valor Hora Extra Normal} = \frac{\text{Valor Mensal da Função}}{220} \times 1,5$$

$$\text{Valor Hora Extra em Domingos e Feriados} = \frac{\text{Valor Mensal da Função}}{220} \times 2$$

- 26.2.2.1. Este cálculo foi efetuado considerando-se uma jornada normal de trabalho de 44 horas semanais.
- 26.2.3. Dentro do período de execução dos serviços, ou seja, das 08h30min às 18h30min, a Contratada deverá definir escala para que a cobertura de atendimento seja conforme tabela a seguir:

Suporte de primeiro nível	De segunda a sexta, das 08h30min às 9h e das 18h às 18h30min: pelo menos 1(um) técnico.
----------------------------------	--

26.3. Infraestrutura para o Atendimento Remoto

- 26.3.1. Necessidade de infraestrutura para a prestação do serviço de atendimento remoto e telefônico da sede da Contratada:
- 26.3.1.1. A Contratada deverá ter 2 (dois) links dedicados com Operadora de Telecomunicações e redundantes, na velocidade mínima de 5MB (cinco) (Full para Download e Upload) para a conexão com a Internet;
- 26.3.1.2. A Contratada deverá garantir que, no mínimo, 5MB serão exclusivos para a conexão via VPN (Rede Virtual Privada) com o CONTRATANTE;

- 26.3.1.3. A Contratada deverá realizar a gestão dos acessos nos links para garantir que a conexão seja utilizada para fins de trabalho e para a conexão com o CONTRATANTE;
- 26.3.1.4. O Contratante poderá solicitar relatório de acesso dos links com a finalidade de avaliar a utilização dos mesmos;
- 26.3.1.5. A Contratada deverá fornecer os computadores para todos os membros da sua equipe que trabalharão na sede da Contratada ou na sede do Contratante;
- 26.3.1.6. A Contratada deverá fornecer os adaptadores USB Plantronics modelo DA45 e as tiaras (modelo HW251) para os atendentes de 1º nível que atenderão na sede da Contratada;
- 26.3.1.7. A Contratada deverá fornecer os equipamentos descritos no item 2.3.1.5 e 2.3.1.6. mesmo se as atividades de 1º nível venham a ser realizadas na sede do Contratante;
- 26.3.1.8. A Contratada deverá ter gerador para manter a continuidade da prestação do serviço na ocorrência da falta de energia elétrica pela concessionária de energia elétrica;
- 26.3.1.9. O Contratante realizará a instalação do software (VoIP) para a realizar o atendimento telefônico.

27. Quantidades e Estimativa de Recursos

- 27.1. Para a execução dos serviços de suporte de primeiro, segundo e terceiro níveis descritos anteriormente a quantidade dos recursos estimados conforme tabela abaixo:

Estimativa de Recurso		
Item	Perfil do Suporte	Previsão Mensal
1	Equipe de suporte de primeiro nível	3 técnicos
2	Equipe de suporte de segundo nível	2 técnicos
3	Equipe de suporte de terceiro nível	1 técnico

- 27.2. A quantidade de técnicos para a prestação dos serviços descritos no item 3.1. não constituem compromisso firme de utilização dos quantitativos mencionados, configurando-se tão somente como estimativa de demanda, sendo que o pagamento mensal dependerá da real demanda, isto é, da utilização dos serviços, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de técnicos efetivamente utilizados e a quantidade prevista;
- 27.3. Cenário inicial para a prestação do serviço:

Cenário Inicial		
Item	Perfil do Suporte	Previsão Mensal
1	Equipe de suporte de primeiro nível	2 técnicos
2	Equipe de suporte de segundo nível	1 técnico

- 27.4. Estimativa máxima de horas sob demanda para os técnicos de primeiro, segundo e de terceiro níveis:

- 27.4.1. Poderão ser eventualmente utilizadas horas extras (sob demanda), mediante emissão de Ordem de Serviço - OS pelo CONTRATANTE com antecedência mínima de 01 (um) dia, para execução de serviços que não possam ser executados dentro do horário normal de trabalho, até o quantitativo máximo abaixo para cada perfil.

Perfil do Suporte	Previsão mensal	Previsão anual
Equipe de suporte de primeiro nível – Horas Extras (sob demanda)	30	360
Equipe de suporte de segundo nível – Horas Extras (sob demanda)	30	360

Equipe de suporte de terceiro nível – Horas Extras (sob demanda)	30	360
--	----	-----

- 27.5. A utilização das horas de serviços de suporte, sob demanda, constituirá mera expectativa em favor da licitante, posto que dependa da necessidade da execução dos serviços, não estando o CONTRATANTE obrigado a realizá-los em sua totalidade e não cabendo à licitante pleitear qualquer tipo de reparação;
- 27.6. No caso de ausência de um técnico, por motivo de férias, a Contratada deverá repor a posição com técnico igualmente capacitado durante todo o período sem ônus para a Contratante.
- 27.7. No caso de ausência de um técnico, por motivo de saúde ou de alguma imposição legal, por mais de 2 (dois) dias úteis, a Contratada deverá repor a posição com técnico igualmente capacitado a partir do 3º (terceiro) dia útil sem ônus para a Contratante;
- 27.8. No caso de a Contratante solicitar novo técnico de primeiro, segundo ou de terceiro nível, a Contratada deverá disponibilizar o mesmo em até 20 (vinte) dias ininterruptos.

28. Treinamento da Equipe Contratada

- 28.1. A Contratada será responsável pela capacitação de todo profissional da sua equipe alocado no CONTRATANTE, sob supervisão deste, mesmo nos casos de substituição de membro da equipe, direcionando o treinamento a aspectos técnicos de suporte a aplicativos e equipamentos, aspectos comportamentais de relacionamento com os usuários, clientes e fornecedores e aspecto organizacional.
- 28.2. O treinamento deverá atender pelo menos aos seguintes critérios:
- 28.2.1. Aspectos técnicos:
- 28.2.1.1. Aplicações e ferramentas de terceiros utilizados no ambiente de produção do CONTRATANTE, com carga horária mínima de 40 horas, a ser realizada antes do início das atividades, tais como: sistemas operacionais da Microsoft, MS Office, Adobe Acrobat Reader, compactadores de arquivos, programas de gravação de mídias óticas, drivers de periféricos, antivírus, Internet Explorer, Chrome, Firefox e outros aplicativos corporativos ou de interesse do Contratante;
- 28.2.1.2. O planejamento desta etapa de treinamento deverá ser realizado conjuntamente com a equipe técnica do CONTRATANTE;
- 28.2.1.3. O enfoque dado para o treinamento destas ferramentas deverá estar relacionado com as operações do CONTRATANTE focando no conhecimento suficiente para a realização de suporte eficiente, eficaz e de qualidade;
- 28.2.1.4. Mensalmente o CONTRATANTE avaliará a necessidade de novas capacitações em função do surgimento de novas ferramentas no ambiente de produção e planejará, junto com a Contratada, a realização dos mesmos durante os horários normais da prestação de serviço definidos no item 5;
- 28.2.1.5. A Contratada deverá realizar treinamento de reciclagem, de pelo menos 16 (dezesesseis) horas, com foco na revisão e na atualização de conhecimento nas ferramentas utilizadas pelo CONTRATANTE a cada 6 (seis) meses sob supervisão do CONTRATANTE;
- 28.2.1.6. Os treinamentos referentes aos aspectos técnicos deverão ser realizados fora das dependências do CONTRATANTE à critério da Contratada.
- 28.2.2. Aspectos organizacionais e operacionais do CONTRATANTE:
- 28.2.2.1. Política de atendimento ao público do CONTRATANTE;
- 28.2.2.2. Operação de serviços baseados na biblioteca ITIL V3 ou superior;
- 28.2.2.3. Política de segurança com ênfase na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 28.2.2.4. Conhecimento da operação dos principais sistemas internos do CONTRATANTE;
- 28.2.2.5. Toda informação necessária para elaboração do plano e dos materiais de treinamento pela contratada de todos os aspectos organizacionais e operacionais do CONTRATANTE serão

repassadas pela Gerência de Tecnologia da Informação e Processos (GETIP) do CONTRATANTE, e os treinamentos deverão ser realizados nas dependências do CONTRATANTE;

28.2.2.6. Os materiais de treinamento, como apostilas, slides e demais documentações deverão ser elaborados pela Contratada e serão avaliados pela equipe técnica da GETIP do CONTRATANTE antes da realização da primeira capacitação. A Contratante se responsabiliza em fornecer as informações para atualização dos materiais antes de cada nova capacitação;

28.2.2.7. O treinamento deverá ocorrer após a assinatura do contrato e antes de as equipes iniciarem as atividades e, também, a cada substituição de membro da equipe da contratada o treinamento deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis.

29. Funções da Equipe Contratada

29.1. A equipe deverá atender os chamados registrados em sistema informatizado, de acordo com as especificações a serem entregues pelo CONTRATANTE, considerando a seguinte definição de atribuições:

29.1.1. **Suporte de primeiro nível:** este serviço se caracteriza pelo recebimento, registro, classificação, análise, direcionamento e finalização dos atendimentos telefônicos, web ou e-mail por sistema informatizado de responsabilidade do CONTRATANTE aos usuários sem a necessidade de deslocamento físico do técnico ao local do atendimento;

29.1.2. **Suporte de segundo nível:** é a denominação para o atendimento que envolve a equipe de suporte que necessitará se deslocar até o local do atendimento;

29.1.3. **Suporte de terceiro nível:** é a denominação para o atendimento de suporte para administração de rede, manutenção e operação da infraestrutura lógica do conjunto de recursos de tecnologia da informação do CONTRATANTE, envolvendo: rede, ambiente Microsoft, por exemplo, Active Directory, Exchange, Office 365, banco de dados e sistemas operacionais, gerenciamento de servidores Windows, Serviço de Virtualização (VMWare) e demais aplicativos tais como ferramentas de backup, firewall e antivírus.

30. Atividades da Equipe Contratada

30.1. **A prestação de serviços de suporte de primeiro nível compreende as seguintes atividades rotineiras:**

30.1.1. Executar primeiro nível de atendimento de suporte de acordo com o fluxo de atividades e a política de solicitações. O primeiro nível de atendimento está relacionado a atividades de: manutenção de conta de usuário, diagnóstico inicial de incidentes, fornecimento de informações aos usuários, resolução de problemas que sejam de rápida solução;

30.1.2. Ser o centralizador do processo de Servicedesk;

30.1.3. Atender, registrar, classificar e acompanhar solicitações de suporte iniciados por telefone, correio eletrônico e/ou sistema de Servicedesk de responsabilidade do CONTRATANTE;

30.1.4. Prestar os primeiros procedimentos de diagnósticos básicos por telefone para a resolução do problema de forma mais rápida;

30.1.5. Direcionar o atendimento ao técnico de suporte de 2º nível, no caso de não ser possível uma solução com o atendimento remoto pelo técnico de suporte de 1º nível;

30.1.6. Efetuar suporte remoto aos equipamentos dos usuários quando necessário;

30.1.7. Prestar suporte técnico remoto aos softwares e aplicativos de escritório, por exemplo: "Pacote Office", utilizados nas estações dos usuários;

30.1.8. Prestar suporte técnico remoto aos softwares e aplicativos do CONTRATANTE, por exemplo: "sistema de pronto atendimento", utilizados nas estações dos usuários;

- 30.1.9. Comunicar mudanças planejadas aos usuários;
- 30.1.10. Manter os usuários informados sobre o progresso de suas requisições;
- 30.1.11. Criação de contas de usuários e grupos de domínio conforme escopo delimitado;
- 30.1.12. Verificar e analisar as pendências de quaisquer serviços em aberto;
- 30.1.13. Finalizar o serviço com o reconhecimento e aprovação do solicitante;
- 30.1.14. Realizar rotinas operacionais determinadas pela Contratante ou que sejam necessárias para a execução dos serviços.

30.2. A prestação de serviços de suporte de segundo nível compreende as seguintes atividades rotineiras:

- 30.2.1. Implementar regras e procedimentos de segurança, de acordo com as políticas de segurança do CONTRATANTE, nas estações de trabalho, bem como comunicar ao gestor do contrato na GETIP qualquer incidente de segurança percebido em estações de trabalho;
- 30.2.2. Manter a estrutura física de cabeamento de rede;
- 30.2.3. Prestar suporte técnico nos softwares e aplicativos de escritório, por exemplo: "Pacote Office", utilizados nas estações dos usuários;
- 30.2.4. Prestar suporte técnico remoto aos softwares aplicativos do CONTRATANTE, por exemplo: "Sistema de Pronto Atendimento", utilizados nas estações dos usuários;
- 30.2.5. Atualizar a documentação sobre cabeamento de rede sempre que esta sofrer qualquer alteração;
- 30.2.6. Verificar as etiquetas de identificação de cabos, tomadas, patch panel e patch cords;
- 30.2.7. Manter e organizar cabeamento nos patch panel, patch cords e nos racks;
- 30.2.8. Manter a conservação dos racks, patch panel e dos patch cords (por exemplo, limpeza);
- 30.2.9. Substituir etiquetas de identificação de pontos, patch panels, servidores e patch cords;
- 30.2.10. Informar ao CONTRATANTE a necessidade de aquisição de hardware e software que sejam necessários ao pleno atendimento do objeto do contrato, com as devidas justificativas técnicas de uso e avaliação dos impactos positivos e negativos do uso ou não do elemento proposto;
- 30.2.11. Instalar e configurar softwares fornecidos pelo CONTRATANTE com a sua respectiva documentação de instalação e configuração;
- 30.2.12. Instalar cadeados e lacres de segurança nos equipamentos;
- 30.2.13. Substituir, quando necessário, suprimentos em impressoras;
- 30.2.14. Especificar peças e componentes para microcomputadores e impressoras;
- 30.2.15. Reparar softwares e sistemas operacionais removendo vírus e outros danos, utilizando softwares de reparação fornecidos pelo CONTRATANTE ou gratuitos;
- 30.2.16. Promover substituição de componentes (por exemplo: placa, memória, disco rígido e fontes) em microcomputadores e impressoras;
- 30.2.17. Formular diagnósticos para realização de consertos externos, quando necessário;
- 30.2.18. Efetuar testes em equipamentos;
- 30.2.19. Criação de contas de usuários e grupos de domínio conforme escopo delimitado pela GETIP;
- 30.2.20. Apoiar os serviços de levantamento patrimonial (inventário) do CONTRATANTE, na identificação e localização de equipamentos de informática;
- 30.2.21. Executar procedimentos de restore de acordo com orientação da GETIP;
- 30.2.22. Finalizar o serviço com o reconhecimento e aprovação do solicitante;
- 30.2.23. Efetuar parecer sobre o serviço executado caso haja necessidade de intervenção de algum solucionador externo ao serviço de Servicedesk;
- 30.2.24. Efetuar cópia de imagens (padrões de instalação) e a configuração de softwares aplicativos na preparação de equipamentos (computadores desktops e notebooks) novos ou na necessidade de manutenção / reparação de equipamentos existentes para serem entregues aos usuários;
- 30.2.25. Efetuar e controlar o empréstimo de equipamentos de TI para os usuários;

- 30.2.26. Manter os estoques organizado e limpo;
- 30.2.27. Gerenciar a realização de videoconferências, instalando equipamentos nas salas e acompanhando e dando suporte ao andamento das mesmas;
- 30.2.28. Realizar rotinas operacionais determinadas pela Contratante ou que sejam necessárias para a execução dos serviços;
- 30.2.29. As atividades de suporte de 2º nível serão realizadas no edifício sede do CONTRATANTE, edifício da Regional Metropolitana no endereço Rua General João Manoel, 282, Porto Alegre, RS e no Anexo GAI no endereço Rua Sete de Setembro, 730, Porto Alegre, RS. A base do suporte de 2º nível será no edifício sede do CONTRATANTE;
- 30.2.30. Eventualmente, pode ser solicitado o deslocamento para atendimento em outra unidade do CONTRATANTE no interior do estado. Nestes casos, os custos de deslocamento, alimentação e estadia ficam por conta da Contratante obedecendo às normativas internas para Viagens do CONTRATANTE estabelecidas na Instrução Normativa 11.

30.3. A prestação de serviços de suporte de terceiro nível compreende as seguintes atividades rotineiras:

- 30.3.1. Verificação do espaço em disco dos servidores Windows, Storages e hardwares de virtualização;
- 30.3.2. Verificação de logs dos servidores Windows;
- 30.3.3. Verificação do serviço de correio eletrônico;
- 30.3.4. Testes relativos ao envio de mensagens (e-mails) internas e externas;
- 30.3.5. Verificação do serviço Active Directory;
- 30.3.6. Verificação do serviço DNS interno e externo;
- 30.3.7. Verificação do serviço WINS;
- 30.3.8. Verificação do serviço DHCP;
- 30.3.9. Verificação do serviço IIS;
- 30.3.10. Verificação do serviço antivírus – McAfee;
- 30.3.11. Verificação do serviço de firewall – Fortigate 500D;
- 30.3.12. Verificação do status dos serviços nos servidores;
- 30.3.13. Verificação dos backups executados pelo BackupExec - Symantec;
- 30.3.14. Verificação do status do serviço Active Directory;
- 30.3.15. Consultas no diretório;
- 30.3.16. Gerenciamento dos servidores Windows:
 - 30.3.16.1. Instalação, configuração, otimização e documentação de servidores Windows;
 - 30.3.16.2. Criação de pastas compartilhadas;
 - 30.3.16.3. Atribuição de permissões para usuários e grupos;
 - 30.3.16.4. Aplicação de patches de atualização e de segurança;
 - 30.3.16.5. Monitoramento do desempenho do sistema operacional;
 - 30.3.16.6. Criação de partições utilizando sistemas de arquivos FAT e NTFS;
 - 30.3.16.7. Criação de RAID.
- 30.3.17. Gerenciamento dos servidores com sistema operacional Linux:
 - 30.3.17.1. Instalação, configuração, resolução de problemas, atualização, integração e análise de desempenho em:
 - 30.3.17.1.1. Sistema operacional Linux;
 - 30.3.17.1.2. Componentes, pacotes, aplicativos diversos;
 - 30.3.17.1.3. Criação de partições e RAID.
- 30.3.18. Gerenciamento dos servidores e equipamentos em geral:
 - 30.3.18.1. Sistema de gerenciamento de Storage do equipamento DELL MD 3000i e EMC VNX5300;
 - 30.3.18.2. Sistema de gerenciamento de virtualização de servidores com VMWare, configurado em HA (High Availability) com 3 (três) servidores e 4 (quatro) lâminas gerenciadas pelo VCenter;

- 30.3.18.3. Operação de TapeLibrary marca IBM, tecnologia LTO 5;
- 30.3.18.4. Operação de Tapedrive System Storage da IBM, tecnologia LTO 4;
- 30.3.18.5. Operação de switches gerenciáveis e switches comuns.
- 30.3.19. Gerenciamento do Active Directory:
 - 30.3.19.1. Instalação, configuração, otimização e documentação de servidores Active Directory;
 - 30.3.19.2. Manutenção do Active Directory em estruturas de florestas, árvores de florestas novas ou florestas existentes;
 - 30.3.19.3. Criação de usuários, grupos (domain local, global e universal), grupos administrativos e de segurança;
 - 30.3.19.4. Criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários;
 - 30.3.19.5. Geração de relatórios de políticas;
 - 30.3.19.6. Criação de florestas e domínios;
 - 30.3.19.7. Executar queries na base do Active Directory;
 - 30.3.19.8. Criação de relação de confiança entre domínios;
 - 30.3.19.9. Criação de logon scripts;
 - 30.3.19.10. Criação de scripts VBS (Visual Basic Script):
 - 30.3.19.10.1. Criação de contas de usuários automática;
 - 30.3.19.10.2. Criação de contas de computador automática;
 - 30.3.19.10.3. Criação de contas de e-mail automática;
 - 30.3.19.10.4. Criação de OUs automática;
 - 30.3.19.10.5. Criação de grupos automática;
 - 30.3.19.10.6. Consultas e recuperação das propriedades e atributos de todos os objetos do AD;
 - 30.3.19.10.7. Conhecimento da linguagem e de lógica de programação.
- 30.3.20. Criação de políticas de grupo para usuários e máquinas:
 - 30.3.20.1. Configuração das seguintes propriedades:
 - 30.3.20.1.1. Users and Computers;
 - 30.3.20.1.2. Configuração do serviço:
 - 30.3.20.1.2.1. Delegação de controle;
 - 30.3.20.1.2.2. Modos funcionais do domínio;
 - 30.3.20.1.2.3. Operations Masters.
 - 30.3.20.2. Conhecimento dos grupos built-in, e suas funções;
 - 30.3.20.3. Criação de Unidades Organizacionais (OU):
 - 30.3.20.3.1. Propriedades da OU.
 - 30.3.20.4. Criação de contas de computador:
 - 30.3.20.4.1. Propriedades do computador;
 - 30.3.20.4.2. Reset em conta;
 - 30.3.20.4.3. Desabilitar conta;
 - 30.3.20.4.4. Gerenciamento do computador;
 - 30.3.20.4.5. Adição a grupos.
 - 30.3.20.5. Criação de contas de usuário:
 - 30.3.20.5.1. Propriedades do usuário;
 - 30.3.20.5.2. Reset em senha;
 - 30.3.20.5.3. Desabilitar conta;
 - 30.3.20.5.4. Limitações de login;
 - 30.3.20.5.5. Adição a grupos;
 - 30.3.20.5.6. Login script.
 - 30.3.20.6. Criação de grupos de segurança:
 - 30.3.20.6.1. Conhecimento da regra AGDLP (account, global, domain local, permission), para group nesting.
 - 30.3.20.7. Criação de listas de distribuição;

- 30.3.20.8. Consultas (Queries):
 - 30.3.20.8.1. Montagem de consultas e filtros;
 - 30.3.20.8.2. Campos avançados;
 - 30.3.20.8.3. Salvamento de consultas.
- 30.3.20.9. Sites and Services:
 - 30.3.20.9.1. Criação de sites;
 - 30.3.20.9.2. Estruturação do domínio;
 - 30.3.20.9.3. Replicação entre controladores.
- 30.3.20.10. Domains and Trusts:
 - 30.3.20.10.1. Gerenciamento do nível funcional do domínio;
 - 30.3.20.10.2. Gerenciamento de relações de confiança;
 - 30.3.20.10.3. Tipos:
 - 30.3.20.10.3.1. External;
 - 30.3.20.10.3.2. Realm;
 - 30.3.20.10.3.3. Forest;
 - 30.3.20.10.3.4. Shortcut.
- 30.3.20.11. Transitividade:
 - 30.3.20.11.1. Transitivo;
 - 30.3.20.11.2. Não transitivo.
- 30.3.20.12. Direção:
 - 30.3.20.12.1. One-Way;
 - 30.3.20.12.2. Two-Way.
- 30.3.20.13. ADSI (Active Directory Service Interfaces):
 - 30.3.20.13.1. Estrutura do serviço de diretório;
 - 30.3.20.13.2. Distinguished Names;
 - 30.3.20.13.3. Classes e tipos de objetos;
 - 30.3.20.13.4. Propriedades e atributos dos objetos;
 - 30.3.20.13.5. Comandos LDAP.
- 30.3.20.14. Group Policy:
 - 30.3.20.14.1. RSoP (Conjunto de Diretivas Resultante):
 - 30.3.20.14.1.1. Modo de log;
 - 30.3.20.14.1.2. Modo de planejamento;
 - 30.3.20.14.1.3. Conhecimento das políticas de grupo Built-In;
 - 30.3.20.14.1.4. Domain Policy;
 - 30.3.20.14.1.5. Default Domain Controller Policy;
 - 30.3.20.14.1.6. Criação de objetos de política de grupo:
 - 30.3.20.14.1.6.1. Escopo da política;
 - 30.3.20.14.1.6.2. Status da GPO:
 - 30.3.20.14.1.6.2.1. User disabled;
 - 30.3.20.14.1.6.2.2. Computer disabled;
 - 30.3.20.14.1.6.2.3. Enabled.
 - 30.3.20.14.1.6.3. Exibição das configurações das políticas;
 - 30.3.20.14.1.6.4. Edição das configurações das políticas:
 - 30.3.20.14.1.6.4.1. Configurações de software;
 - 30.3.20.14.1.6.4.2. Configurações do Windows;
 - 30.3.20.14.1.6.4.3. Modelos administrativos.
 - 30.3.20.14.1.6.5. Criação de links de GPO;
- 30.3.21. Gerenciamento do DNS (interno e externo)
 - 30.3.21.1. Instalação, configuração, otimização e documentação de servidores DNS:
 - 30.3.21.1.1. Configuração do serviço:

- 30.3.21.1.1.1. Configuração dos servidores Forwarders;
- 30.3.21.1.1.2. Configuração dos ROOT HINTS;
- 30.3.21.1.1.3. Configuração de Round-Robin;
- 30.3.21.1.1.4. Atualização do SOA quando necessário;
- 30.3.21.1.1.5. Transferências de Zona;
- 30.3.21.1.1.6. Configuração do Scavenging.
- 30.3.21.2. Criação de Zonas Forward:
 - 30.3.21.2.1. Zonas Primárias:
 - 30.3.21.2.1.1. Configuração de zonas integradas com AD;
 - 30.3.21.2.1.2. Configuração de atualização dinâmica segura.
- 30.3.21.3. Zonas Secundárias:
 - 30.3.21.3.1. Configuração de tolerância a falha do DNS.
 - 30.3.21.3.2. Zonas Stub:
 - 30.3.21.3.2.1. Não utilizado.
- 30.3.21.4. Criação de Zonas Reversas:
 - 30.3.21.4.1. Zonas Primárias:
 - 30.3.21.4.2. Configuração de zonas integradas com AD;
 - 30.3.21.4.3. Associação com os segmentos de rede;
 - 30.3.21.4.4. Configuração de atualização dinâmica segura.
- 30.3.21.5. Zonas Secundárias:
 - 30.3.21.5.1. Configuração de tolerância a falha do DNS.
- 30.3.21.6. Zonas Stub:
 - 30.3.21.6.1. Não utilizado.
- 30.3.21.7. Criação de registros DNS:
 - 30.3.21.7.1. A (Host);
 - 30.3.21.7.2. CNAME (Alias);
 - 30.3.21.7.3. MX (Mail Exchanger);
 - 30.3.21.7.4. PTR (Pointer);
 - 30.3.21.7.5. SRV (Service Location);
 - 30.3.21.7.6. NS (Name Server).
- 30.3.22. Gerenciamento do WSUS
 - 30.3.22.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores WSUS;
 - 30.3.22.2. Criação de grupos alvos para mapeamento das aprovações das atualizações;
 - 30.3.22.3. Estabelecimento da frequência e dos procedimentos de atualização dos softwares;
 - 30.3.22.4. Atualizações dos produtos da Microsoft, e em mais categorias;
 - 30.3.22.5. Habilitar para fazer o download automático de atualizações, por produto e tipo, do Microsoft Update;
 - 30.3.22.6. Realizar atualizações em computadores e grupos de computadores específicos;
 - 30.3.22.7. Verificar se as atualizações são adequadas para cada computador antes da Instalação;
 - 30.3.22.8. Executar automaticamente as atualizações críticas e de segurança;
 - 30.3.22.9. Elaboração de relatórios;
 - 30.3.22.10. Manutenção de bancos de dados;
 - 30.3.22.11. Migração de dados e capacidades de importação/exportação;
 - 30.3.22.12. Capacidade de extensão através da application programming interface (API);
 - 30.3.22.13. Analisar atualizações para o Windows, Office, e Exchange Server, com suporte adicional do produto ao longo do tempo;
 - 30.3.22.14. Atualizações específicas podem ser programadas para download automático;
 - 30.3.22.15. Ações automatizadas para atualizações determinadas pelo administrador;
 - 30.3.22.16. Habilidade para determinar a aplicabilidade de atualizações antes de instalá-las;
 - 30.3.22.17. Targeting (agrupamento de clientes);

- 30.3.22.18. Sincronização da Réplica das Regionais;
- 30.3.22.19. Gerenciamento do serviço Automatic Updates;
- 30.3.22.20. Auto atualização para computadores clientes;
- 30.3.22.21. Detecção Automática das atualizações aplicáveis.
- 30.3.23. Gerenciamento do Exchange e do Office 365:
 - 30.3.23.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores Exchange;
 - 30.3.23.2. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores Outlook Web Access;
 - 30.3.23.3. Gerenciamento de recipientes;
 - 30.3.23.4. Criação de mailboxes, shared e contatos;
 - 30.3.23.5. Criação de listas de distribuição;
 - 30.3.23.6. Migração de caixas de correio, listas de distribuição pastas públicas para outro servidor;
 - 30.3.23.7. Gerenciamento de filas de e-mail;
 - 30.3.23.8. Gerenciamento de clientes móveis;
 - 30.3.23.9. Gerenciamento de pastas públicas;
 - 30.3.23.10. Utilização do Mailbox Recovery Center;
 - 30.3.23.11. Utilização do Message Tracking Center;
 - 30.3.23.12. Filtro Anti-Spam por conexão;
 - 30.3.23.13. Filtro Anti-Spam por remetente e destinatário;
 - 30.3.23.14. Filtro Anti-Spam por conteúdo;
 - 30.3.23.15. Instalação de Certificados SSL;
 - 30.3.23.16. Encriptação TLS;
 - 30.3.23.17. Criação de Cluster de Replicação Contínua;
 - 30.3.23.18. Criação de Replicação Contínua Local;
 - 30.3.23.19. Criação de servidores em Standby de Replicação Contínua;
 - 30.3.23.20. Criação de regras de bloqueio de spams.
- 30.3.24. Gerenciamento do WINS:
 - 30.3.24.1. Instalação, configuração, otimização e documentação de servidores WINS;
 - 30.3.24.2. Configuração do serviço.
 - 30.3.24.3. Configuração dos intervalos de atualização:
 - 30.3.24.3.1. Scavenge da base de dados.
 - 30.3.24.4. Configuração dos Registros Ativos:
 - 30.3.24.4.1. Visualização dos Registros;
 - 30.3.24.5. Criação de novo mapeamento estático;
 - 30.3.24.6. Verificação dos tipos de registros e status;
 - 30.3.24.7. Tipos:
 - 30.3.24.7.1. Workstation;
 - 30.3.24.7.2. File Server;
 - 30.3.24.7.3. Domain Controller;
 - 30.3.24.7.4. Domain Master Browser.
 - 30.3.24.8. Status:
 - 30.3.24.8.1. Active;
 - 30.3.24.8.2. Released;
 - 30.3.24.8.3. Tombstoned;
 - 30.3.24.8.4. Configuração dos parceiros de replicação;
 - 30.3.24.8.5. Push;
 - 30.3.24.8.6. Pull;
 - 30.3.24.8.7. Réplica da base.
- 30.3.25. Gerenciamento do DHCP:
 - 30.3.25.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores DHCP;

- 30.3.25.2. Configuração do serviço:
 - 30.3.25.2.1. Configuração da integração com o serviço de DNS (atualização dos registros tipo A e PTR automática);
 - 30.3.25.2.2. Adição de propriedades adicionais para distribuição via DHCP;
- 30.3.25.3. Criação de Escopos:
 - 30.3.25.3.1. Configuração do range de IP e máscara;
 - 30.3.25.3.2. Configurações de exclusão de range de IP;
 - 30.3.25.3.3. Configuração do tempo de concessão do IP;
 - 30.3.25.3.4. Configuração do default gateway;
 - 30.3.25.3.5. Configuração do sufixo DNS;
 - 30.3.25.3.6. Configuração dos servidores DNS padrão;
 - 30.3.25.3.7. Configuração dos servidores WINS;
 - 30.3.25.3.8. Criação de Escopos Multicast;
 - 30.3.25.3.9. Criação de Superscopos.
- 30.3.26. Gerenciamento do IIS relativo às aplicações de infraestrutura:
 - 30.3.26.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores IIS;
 - 30.3.26.2. Configuração de web sites;
 - 30.3.26.2.1. Configuração de diretórios virtuais para web sites e FTP;
 - 30.3.26.2.2. Configuração do SMTP.
- 30.3.27. Gerenciamento do BackupExec Symantec:
 - 30.3.27.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores de backup;
 - 30.3.27.2. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de clientes de backup;
 - 30.3.27.3. Gerenciar robôs de backup:
 - 30.3.27.3.1. Adicionar mídias;
 - 30.3.27.3.2. Numerar mídias;
 - 30.3.27.3.3. Ordenar mídias via hardware e software;
 - 30.3.27.3.4. Criar bibliotecas.
 - 30.3.27.4. Criar e gerenciar rotinas de backup automáticas e manuais:
 - 30.3.27.4.1. Full;
 - 30.3.27.4.2. Diferencial;
 - 30.3.27.4.3. Incremental.
 - 30.3.27.5. Realizar backups em mídias e discos rígidos:
 - 30.3.27.5.1. Compactados;
 - 30.3.27.5.2. Criptografados.
 - 30.3.27.6. Realizar backup e restores de bases:
 - 30.3.27.6.1. Exchange;
 - 30.3.27.6.2. SQL;
 - 30.3.27.6.3. Servidores Windows.
 - 30.3.27.7. Realização de testes de restore para o arquivamento das mídias de backup.
- 30.3.28. Gerenciamento do Servidor de Arquivos (Solução da EMC):
 - 30.3.28.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores de arquivos;
 - 30.3.28.2. Criação de grupos de usuários para acesso ao servidor;
 - 30.3.28.3. Definição de permissão de acesso a pastas;
 - 30.3.28.4. Gerenciamento da utilização de recursos;
 - 30.3.28.5. Bloqueio de gravação de extensões;
 - 30.3.28.6. Limite de gravação por tamanho de arquivo;
 - 30.3.28.7. Migração de pastas de arquivos para outro servidor;
 - 30.3.28.8. Definição e gerenciamento de cotas por pastas (diretórios).
- 30.3.29. Gerenciamento do Servidor VMWare:

- 30.3.29.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores de virtualização;
- 30.3.29.2. Criação e exclusão de máquinas virtuais;
- 30.3.29.3. Manutenção de máquinas virtuais no ambiente de virtualização;
- 30.3.29.4. Realização de backup das máquinas virtuais por meio do VDP (vSphere Data Protection);
- 30.3.29.5. Monitorar o desempenho do ambiente de virtualização, quanto a alertas de erros, atualizações, espaço em disco, capacidade suportada (memória, processamento e rede).
- 30.3.30. Gerenciamento do Servidor Firewall (FortiGate 500D):
 - 30.3.30.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores de firewall;
 - 30.3.30.2. Criação de regras de bloqueio e de liberação de acessos;
 - 30.3.30.3. Criação de regras de publicações de sites web;
 - 30.3.30.4. Monitorar os logs para avaliar tentativas de ataques e a utilização quanto os acessos à internet e a rede interna;
 - 30.3.30.5. Gerar relatórios de acompanhamento de desempenho do firewall.
- 30.3.31. Gerenciamento do Servidor de Impressão:
 - 30.3.31.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação de servidores de impressão;
 - 30.3.31.2. Instalar e configurar impressoras novas na rede;
 - 30.3.31.3. Definição de permissão de acesso às impressoras quando necessário;
 - 30.3.31.4. Configurar e atualizar as informações das impressoras na solução de monitoramento de impressões (Print Audit).
- 30.3.32. Gerenciamento do Servidor de Terminal Service Windows:
 - 30.3.32.1. Instalação, atualização, configuração, otimização e documentação dos servidores de Terminal Service;
 - 30.3.32.2. Instalar, configurar e publicar aplicações para acesso por meio do Terminal Service;
 - 30.3.32.3. Instalação de driver para novas impressoras de rede e local.
- 30.3.33. Manutenção / Rotinas
 - 30.3.33.1. Gerenciamento dos servidores Windows:
 - 30.3.33.1.1. Aplicação de patches de segurança;
 - 30.3.33.1.2. Criação de pontos de restauração;
 - 30.3.33.1.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
 - 30.3.33.2. Manutenção do Active Directory:
 - 30.3.33.2.1. Backup da base de usuários, máquinas e políticas;
 - 30.3.33.2.2. Manutenção da base Active Directory;
 - 30.3.33.2.3. Aplicação de patches de segurança;
 - 30.3.33.2.4. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
 - 30.3.33.3. Manutenção do DNS
 - 30.3.33.3.1. Executar o debug logging do serviço;
 - 30.3.33.3.2. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.3.3. Backup da base DNS;
 - 30.3.33.3.4. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
 - 30.3.33.4. Gerenciamento do WSUS:
 - 30.3.33.4.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.4.2. Atualização a base de atualizações através do Synchronizations;
 - 30.3.33.4.3. Backup da base de atualizações e grupos configurados.
 - 30.3.33.5. Gerenciamento do Exchange:
 - 30.3.33.5.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.5.2. Backup da base;
 - 30.3.33.5.3. Desfragmentação da base de dados do Exchange;
 - 30.3.33.5.4. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.

- 30.3.33.6. Gerenciamento do WINS:
 - 30.3.33.6.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.6.2. Backup da base.
- 30.3.33.7. Gerenciamento do DHCP:
 - 30.3.33.7.1. Backup e Restore da base do DHCP;
 - 30.3.33.7.2. Aplicação de patches e hotfixes.
- 30.3.33.8. Gerenciamento do IIS:
 - 30.3.33.8.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.8.2. Backup da base;
 - 30.3.33.8.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 30.3.33.9. Gerenciamento do BackupExec:
 - 30.3.33.9.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.9.2. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 30.3.33.10. Gerenciamento do Servidor de Arquivos:
 - 30.3.33.10.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.10.2. Backup da base;
 - 30.3.33.10.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 30.3.33.11. Gerenciamento do Servidor de Antivírus:
 - 30.3.33.11.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.11.2. Backup da base e regras configuradas;
 - 30.3.33.11.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 30.3.33.12. Gerenciamento do Servidor Firewall:
 - 30.3.33.12.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.12.2. Backup da base e regras configuradas;
 - 30.3.33.12.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 30.3.33.13. Gerenciamento dos Servidores de Virtualização:
 - 30.3.33.13.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.13.2. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 30.3.33.14. Gerenciamento dos Servidores de Impressão:
 - 30.3.33.14.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.14.2. Backup da base e regras configuradas;
 - 30.3.33.14.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- 30.3.33.15. Gerenciamento dos Servidores de Terminal Service:
 - 30.3.33.15.1. Aplicação de patches e hotfixes;
 - 30.3.33.15.2. Backup da base e regras configuradas;
 - 30.3.33.15.3. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.

30.3.34. No caso de alteração ou ampliação de infraestrutura (software ou hardware) o CONTRATANTE compromete-se em capacitar o Administrador de Redes para que sejam executadas as rotinas de configuração, manutenção e monitoramento nos novos equipamentos ou aplicativos.

30.4. Atividades e serviços de gestão a ser realizado pela Contratada através do Preposto:

- 30.4.1. Deverá resolver imediatamente todo e qualquer assunto relacionado com os serviços contratados;
- 30.4.2. Deverá realizar a gestão de seus técnicos;
- 30.4.3. Deverá monitorar para garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pelo Contratante;
- 30.4.4. Deverá garantir o sincronismo, postura e atitudes da equipe para com o CONTRATANTE, obedecendo a cultura interna da organização;
- 30.4.5. Deverá elaborar relatórios gerenciais (sumário executivo mensal e reporte semanal) para respaldar a tomada de decisões da organização e apresentar a evolução das melhorias implementadas;

- 30.4.6. Deverá acompanhar e controlar as prioridades de tarefas e ações conforme definições com o CONTRATANTE;
- 30.4.7. Deverá apoiar o CONTRATANTE para a tomada de decisões relacionadas a usuários, processos e sistemas;
- 30.4.8. Deverá realizar a gestão e a implementação de indicadores de performance conforme descrito neste termo de referência;
- 30.4.9. Deverá, na elaboração dos relatórios de gestão, realizar a análise de reincidências e proposição de melhorias no processo de helpdesk e de infraestrutura;
- 30.4.10. Apresentar oportunidades de melhoria para o ambiente de TI a partir dos resultados dos indicadores quando houver;
- 30.4.11. Deverá ser realizada reunião presencial quinzenal ou por solicitação do CONTRATANTE para apresentação de planos de ação e oportunidades de melhoria; em uma destas reuniões deverá ser apresentado o relatório do sumário executivo;
- 30.4.12. Deverá realizar a gestão com análise crítica de indicadores de chamados e telefonia;
- 30.4.13. Deverá elaborar e monitorar planos de ações corretivos e preventivos de infraestrutura em conjunto com a equipe do CONTRATANTE;
- 30.4.14. Deverá realizar o repasse de metodologia para o CONTRATANTE;

31. Prazo de Implantação

- 31.1. O prazo máximo para que a contratada inicie suas operações, inclusive com a conclusão do treinamento previsto no item 4, é de 10 (dez) dias ininterruptos, contados da data de assinatura do contrato.

32. Transição

- 32.1. O período de transição é o momento que a Contratada assume a responsabilidade de forma gradual pelos serviços prestados pela antiga fornecedora de serviços, preparando-se para o início efetivo da operação. O início da prestação dos serviços será conduzido de acordo com o seguinte plano de transição:
 - 32.1.1. Reunião de alinhamento de expectativas contratuais;
 - 32.1.2. Assinatura do contrato;
 - 32.1.3. O início da prestação dos serviços se dará em 10 dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo. Caso não seja possível, será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias, no primeiro mês de prestação dos serviços. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a Contratada declarar formalmente que está plenamente apta à assunção;
 - 32.1.4. Fornecimento de instruções de uso e configuração necessária para o uso do Sistema de Registro de Incidentes.

33. Perfil da Equipe

- 33.1. A empresa vencedora deverá apresentar, na assinatura do contrato e a cada alteração de profissionais feita durante a sua vigência, o currículo contendo as informações abaixo solicitadas e os seguintes certificados de cada um dos componentes da equipe:
 - 33.1.1. Perfil para primeiro nível de suporte:
 - 33.1.1.1. Comprovar experiência profissional de no mínimo 01 (um) ano em atividades relacionadas a suporte de primeiro nível compatíveis com as atividades solicitadas neste Termo de Referência;
 - 33.1.1.2. Dentre os membros da equipe, a empresa deverá apresentar no mínimo 50% dos técnicos a serem alocados na prestação dos serviços com um dos certificados abaixo a partir da assinatura do contrato:

- 33.1.1.2.1.MTA (Infraestrutura de TI): Microsoft Technology Associat (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;
- 33.1.1.2.2.MCSA (Windows 8 ou Windows 7): Microsoft Certified Solutions Associate (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;
- 33.1.1.2.3.MCSE (Enterprise Devices and Apps): Microsoft Certified Solutions Expert (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;
- 33.1.1.2.4. ITIL Foundation versão 3 ou superior, emitido por entidade credenciada junto à EXIN, ou pela própria EXIN. As informações sobre o certificado podem ser obtidas na internet: <http://www.exin-exams.com/>.
- 33.1.2. Perfil para segundo nível de suporte:
- 33.1.2.1. Comprovar experiência profissional de no mínimo 01 (um) ano em atividades relacionadas a suporte de segundo nível compatíveis com as atividades solicitas neste Termo de Referência;
- 33.1.2.2. Dentre os membros da equipe, a empresa deverá apresentar no mínimo 50% dos técnicos a serem alocados na prestação dos serviços com um dos certificados abaixo a partir da assinatura do contrato:
- 33.1.2.2.1.MTA (Infraestrutura de TI): Microsoft Technology Associat (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;
- 33.1.2.2.2.MCSA (Windows 8 ou Windows 7): Microsoft Certified Solutions Associate (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;
- 33.1.2.2.3.MCSE (Enterprise Devices and Apps): Microsoft Certified Solutions Expert (As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/windows-certification.aspx>, OU;
- 33.1.2.2.4. ITIL Foundation versão 3 ou superior, emitido por entidade credenciada junto à EXIN, ou pela própria EXIN. As informações sobre o certificado podem ser obtidas na internet: <http://www.exin-exams.com/>.
- 33.1.3. Perfil para terceiro nível de suporte:
- 33.1.3.1. Perfil Administrador de rede;
- 33.1.3.2. Comprovar experiência profissional de no mínimo 02 (dois) anos em atividades relacionadas a suporte de terceiro nível compatíveis com as atividades solicitas neste Termo de Referência;
- 33.1.3.3. Ter formação superior completa ou em curso na área de informática ou qualquer outro curso superior com especialização na área de informática; OU Ser detentor de, no mínimo, dois dos seguintes certificados no momento da assinatura do contrato:
- 33.1.3.3.1. Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) – Windows Server 2008 ou Windows Server 2012, OU;
- 33.1.3.3.2. Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) - Server Infrastructure.
- 33.1.3.4. As informações sobre certificações podem ser obtidas na internet: <https://www.microsoft.com/en-us/learning/windows-server-certification.aspx>.

34. Avaliação (Nível de Serviço) para a Prestação do Serviço

34.1. Indicadores e metas para o SLM (gerenciamento dos SLAs (Acordo de nível de serviço):

Indicador	Meta
Percentual de Incidentes fechados no 1º atendimento	80%
Percentual de incidentes de 1º nível atendidos dentro do prazo SLA	90%
Percentual de incidentes de 2º nível atendidos dentro do prazo SLA	90%

Percentual de rotinas atendidos dentro do prazo SLA	90%
Percentual da pesquisa de satisfação	85%
Percentual da Taxa de Abandono	5%
TMA - Tempo médio de atendimento deverá ser menor ou igual (<=)	00:05:00
TME - Tempo médio de espera deverá ser menor ou igual (<=)	00:00:30
Percentual da Gestão de Nível de Serviço (SLM)	85%

- 34.2. O SLM deverá ser calculado de acordo com o atingimento dos indicadores da tabela acima;
- 34.3. As metas poderão ser ajustadas no andamento do contrato e acertado entre as partes;
- 34.4. De acordo com os critérios de Acordos de Níveis de Serviço (SLAs) descritos no item 13.1, todos os meses será realizada uma avaliação dos SLAs em reunião onde deverão estar presentes a supervisão interna da Contratada (representante legal), o gestor do contrato e o gerente da GETIP do CONTRATANTE;
- 34.5. A Contratada deverá manter seus níveis de serviço de tal forma que, mensalmente, atinja a meta estabelecida no SLM conforme item 10.1.;
- 34.6. O CONTRATANTE solicitará avaliação de sobrecarga do nível de suporte relacionado ao indicador sempre que o mesmo não for atingido. A partir desta avaliação a Contratante irá verificar com seus dados de monitoramento / auditoria e atestará se houve sobrecarga ou não no nível de suporte relacionado. Não havendo constatação de sobrecarga será emitida uma advertência à Contratada se foi ultrapassado a meta estabelecida no SLM conforme item 13.1.;
- 34.7. O CONTRATANTE reservará o direito de rescindir o contrato com a empresa prestadora de serviço a partir do recebimento da 3ª advertência dentro do ano de contrato;
- 34.8. Nos 3 (três) primeiros meses de prestação do serviço a avaliação dos SLAs não será computado em função de período de adaptação da Contratada aos processos e ferramental da Contratante.
- 34.9. Para fins de avaliação e SLA serão consideradas anomalias quando forem registrados mais de 5 incidentes de um mesmo tipo em até 2 horas de atendimento;
- 34.10. Todos os meses será realizada avaliação dos níveis de acordo de serviço em reunião onde deverão estar presentes o supervisor da Contratada (representante legal), o gestor do contrato e a gerencia da GETIP do CONTRATANTE;
- 34.11. Todas as anomalias deverão ser registradas e os incidentes referentes ao dia que ocorreu a anomalia para o indicador afetado serão descartados e, só então, serão computados os pontos de acordo com os níveis de serviço executados;
- 34.12. A Contratada deverá manter seus níveis de serviço de tal forma que, mensalmente, não ultrapasse a meta definida para o SLM. A Contratante emitirá uma advertência à Contratada sempre que ultrapassar a meta;
- 34.13. O CONTRATANTE reservará o direito de rescindir o contrato com a empresa prestadora de serviço a partir do recebimento da 3ª advertência anual;
- 34.14. A pesquisa de satisfação tem o seu preenchimento opcional pelo solicitante após a conclusão de um determinado chamado;
- 34.15. Segue o modelo da pesquisa de satisfação:

Pesquisa de usuário - Visualizar pesquisa

Visualizar pesquisa

Participe da nossa pesquisa de satisfação!

1. Qual o seu nível de satisfação com relação ao atendimento?

Totalmente Satisfeito
 Satisfeito
 Pouco Satisfeito
 Insatisfeito
 Totalmente Insatisfeito

2. Qual o seu nível de satisfação sobre a solução do chamado?

Totalmente Satisfeito
 Satisfeito
 Pouco Satisfeito
 Insatisfeito
 Totalmente Insatisfeito

Outros comentários ou sugestões

35. Catálogo de Serviços

35.1. O Catálogo de Serviços que serão suportados por esse contrato, bem como os serviços prestados pela Contratada;

35.2. O serviço foi dividido em seis categorias:

35.2.1. Esclarecimento de Dúvidas: abrangendo as atividades de apoio ao usuário na utilização dos itens de configuração disponíveis para apoiar seu trabalho;

35.2.2. Manutenção de Acesso: Serviços que visam a configuração das permissões de acesso a recursos do ambiente da rede de computadores ou de sistema corporativos disponíveis para o usuário;

35.2.3. Ambiente de Trabalho: Serviços que mantêm em perfeito funcionamento os itens de configuração disponíveis ao usuário;

35.2.4. Equipamento: abrangendo a instalação, manutenção e configuração dos diversos equipamentos disponíveis no ambiente de TI da Contratante;

35.2.5. Serviço Geral: Outros serviços que necessitam de expertise em TI, normalmente utilizados esporadicamente para apoiar atividades temporárias;

35.2.6. Serviços Administrativos: são as atividades que a Contratada deve executar para cumprir exigências do contrato bem como de seu gerenciamento.

35.3. Esclarecimento de Dúvidas

35.3.1. Esclarecimentos de dúvidas em aplicativos do Contratante

35.3.1.1. Objetivo: esclarecer dúvidas dos usuários com relação ao uso de aplicativos desenvolvidos ou customizados do Contratante.

35.3.1.2. Atividades correlatas:

35.3.1.2.1. Auxílio remoto e/ou presencial ao usuário na utilização de sistemas web, windows forms ou emuladores de terminais utilizados para acesso a aplicativos corporativos do Contratante;

35.3.1.2.2. Esclarecimento sobre os processos envolvidos na utilização dos sistemas;

35.3.1.2.3. Informar contato com gestor do sistema e/ou escalonar o atendimento para a equipe de sistema.

35.3.2. Esclarecimentos de dúvidas em aplicativos comuns

35.3.2.1. Objetivo: esclarecer dúvidas dos usuários com relação ao uso de aplicativos comuns do Contratante, utilizados de modo a auxiliar em seu trabalho.

35.3.2.2. Atividades correlatas: auxílio remoto e/ou presencial ao usuário na utilização de aplicativos comuns como o MS Office, Adobe Acrobat Reader, compactadores de arquivos, programas de gravação de mídias óticas, drivers de periféricos, antivírus McAfee, CorelDraw,

navegadores de acesso à Internet (Internet Explorer, Chrome, Firefox e ect), Java Runtime e outros aplicativos de interesse do Contratante.

35.3.3. Esclarecimentos de dúvidas no uso de equipamento

35.3.3.1. Objetivo: esclarecer dúvidas do usuário com relação ao uso de equipamentos e periféricos;

35.3.3.2. Atividades correlatas: auxílio remoto e/ou presencial na utilização de equipamentos como computadores, impressoras, scanner, projetores, telefone, videoconferência, e outros instalados no Contratante.

35.4. Manutenção de Acesso

35.4.1. Manutenção de Identidade na Rede

35.4.1.1. Objetivo: Criação e manutenção de identidade (usuário) de acesso à rede local, aplicativos de terceiros e corporativos.

35.4.1.2. Atividades correlatas: Criação de identidade de acesso à rede, criação de conta de correio eletrônico, criação de conta de acesso aos aplicativos corporativos, manutenção de conta de acesso à rede, manutenção de conta de correio eletrônico e manutenção de conta de acesso aos aplicativos corporativos.

35.5. Ambiente de Trabalho

35.5.1. Configuração do Ambiente de Trabalho

35.5.1.1. Objetivo: Configuração do ambiente operacional de trabalho do usuário;

35.5.1.2. Atividades correlatas: Configuração de perfil de acesso do usuário, configurar grupos a qual o usuário pertence, configurar pastas compartilhadas, configurar impressora, configurar acesso à internet, incluído o proxy, e demais configurações do TCP/IP, configurar cliente de e-mail incluindo a utilização de catálogo de contatos e calendário, configurar nome domínio do computador, configurar endereço IP e demais configurações TCP/IP.

35.5.2. Solicitação sobre Sistema Operacional

35.5.2.1. Objetivo: Manter funcionando o sistema operacional e os programas básicos instalados para a sustentação do ambiente do usuário.

35.5.2.2. Atividades correlatas: Instalação, configuração, reinstalação de sistema operacional, formatar sistema de arquivo, aplicação de correções dos fabricantes do sistema operacional e programas básicos instalado no ambiente do usuário, instalação de drivers para novo equipamento e periféricos, mapear pastas de rede a qual o usuário pode ter acesso e diagnóstico e otimização do sistema operacional.

35.5.3. Solicitação sobre Aplicativo

35.5.3.1. Objetivo: Manter instalado e atualizado os aplicativos comuns e corporativos do ambiente do usuário.

35.5.3.2. Atividades correlatas: Instalar programa aplicativos comuns e corporativos, reinstalar programa aplicativos comuns e corporativos e atualizar programa aplicativos comuns e corporativos.

35.5.4. Solicitação sobre Cabeamento (Sede e Interior)

35.5.4.1. Objetivo: Manter acesso físico do ambiente do usuário com a rede de computadores e de telefonia.

35.5.4.2. Atividades correlatas: instalar cabeamento para ponto de rede e fazer manobras na estrutura passiva da rede: Patch panels, patch cord, etc.

35.5.5. Solicitação sobre Recuperação de Dado

35.5.5.1. Objetivo: Auxiliar o usuário na recuperação de seu ambiente de trabalho.

35.5.5.2. Atividades correlatas: Execução de aplicativos de recuperação de arquivos, - restaurar cópia de segurança de arquivos e cópia e recuperação de área de trabalho.

35.6. Equipamento

35.6.1. Instalação e Configuração de Equipamento na Sede e Interior

35.6.1.1. Objetivo: Instalar e configurar equipamentos em ambientes de usuários.

35.6.1.2. Atividades correlatas: Instalação e configuração de computador, scanner, periférico, expansão, impressoras, datashow, equipamentos de rede, telefone e outros.

35.6.2. Solicitação sobre Movimentação de Equipamento

35.6.2.1. Objetivo: Apoiar o usuário quando na necessidade de movimentação de seu ambiente de trabalho, desligando e religando os itens de configuração disponibilizado para ele.

35.6.2.2. Atividades correlatas: movimentação de equipamentos como computadores, impressoras, scanner, data show, telefone, fax e outros. Fazer cópia de segurança dos dados e/ou configuração, desligar equipamento, auxiliar na embalagem e religar no destino. Se o equipamento for sensível, supervisionar o transporte.

35.6.3. Solicitação sobre Manutenção de Equipamento na Sede e Interior

35.6.3.1. Objetivo: Recuperar o estado de normalidade de equipamento instalado no Contratante que estiver total ou parcialmente inoperante.

35.6.3.2. Atividades correlatas: Identificação e reparo de equipamentos como computadores, scanner, projetores, telefones e outros. Efetuar manutenção preventiva em equipamentos quando indicada. Informar o Contratante da necessidade de solicitar conserto de equipamentos que encontrar-se coberto por contrato de garantia. Informar o Contratante da necessidade de aquisição de partes/peças para efetivar a manutenção do equipamento. Implementar solução de contorno de modo a permitir o usuário exercer suas atividades, mesmo que parcialmente, até a solução definitiva. Substituição de toner e cartucho de equipamento de impressão.

35.7. Serviço Geral

35.7.1. Solicitação sobre Adequação de Ambiente

35.7.1.1. Objetivo: Apoiar o usuário na instalação e desinstalação de itens de configuração em ambientes coletivos ou temporários.

35.7.1.2. Atividades correlatas: Montar e desmontar estrutura de equipamentos e programas de videoconferência e treinamento.

35.8. Serviços Administrativos

35.8.1. Solicitação sobre Operação em Ambiente

35.8.1.1. Objetivo: Apoiar o usuário na operação de itens de configuração em ambientes coletivos ou temporários.

35.8.1.2. Atividades correlatas: Operação de computadores em ambiente de eventos.

35.9. Os SLAs dos incidentes são calculados automaticamente pela ferramenta de ServiceDesk utilizado pela GETIP;

35.10. Os SLAs referentes ao catálogo de serviços da GETIP do CONTRATANTE são de acordo com o impacto e a urgência de cada incidente que resultará na prioridade do mesmo, onde:

35.10.1. Prioridades

Prioridade	Prazo (Tempo)
Critica	1h
Muito Alta	2h
Alta	4h
Média	8h
Baixa	12h
Muito Baixa	24h

35.10.2. Matriz de Prioridades

Impacto	Urgência			
	Alta	Baixa	Normal	Urgente
Afeta os Negócios	Critica – 1h	Média – 8h	Muito Alta – 2h	Critica – 1h
Afeta um Departamento	Muito Alta – 2h	Baixa – 12h	Alta – 4h	Critica – 1h



Afeta um Grupo de Pessoas Afeta um Usuário	Muito Alta – 2h	Baixa – 12h	Alta – 4h	Crítica – 1h
	Alta – 4h	Muito Baixa – 24h	Média – 8h	Muito Alta – 2h

36. Entregáveis

36.1. Reporte semanal e por e-mail com os principais indicadores:

- 36.1.1. Na Gestão do Nível de Serviço deverá ter os seguintes indicadores:
- 36.1.1.1. Percentual da Taxa de Abandono;
 - 36.1.1.2. TME - Tempo Médio de Espera;
 - 36.1.1.3. TMA - Tempo Médio de Atendimento;
 - 36.1.1.4. Percentual de Chamados Resolvidos 1º Atendimento;
 - 36.1.1.5. Percentual de Chamados de 1º Resolvidos no Prazo;
 - 36.1.1.6. Percentual de Chamados de 2º Resolvidos no Prazo;
 - 36.1.1.7. Percentual da Pesquisa de Satisfação;
 - 36.1.1.8. Percentual dos Restores Válidos;
 - 36.1.1.9. Percentual dos Backups Válidos.
- 36.1.2. Na Gestão de Incidentes deverá ser informado:
- 36.1.2.1. Maiores Incidentes Top 5 – Acumulado;
 - 36.1.2.2. Maiores Requisições Top 5 – Acumulado.
- 36.1.3. Deverá ser informado o Backlog por Equipe;
- 36.1.4. Deverá ter a informação dos Chamadas X Taxa de Abandono;
- 36.1.5. Deverá ser informado os Chamados por Origem (Acumulado Mês):
- 36.1.5.1. Origem por E-mail;
 - 36.1.5.2. Origem por Telefone;
 - 36.1.5.3. Origem pela Web.
- 36.1.6. Deverá ter a demanda de chamados no mês (Acumulado);
- 36.1.7. Deverá ser informado os dados da Pesquisa de Satisfação, como:
- 36.1.7.1. Satisfação;
 - 36.1.7.2. Aderência.
- 36.1.8. Deverá apresentar o acumulado do mês dos incidentes resolvidos no prazo com as seguintes informações:
- 36.1.8.1. no Prazo;
 - 36.1.8.2. % Média.
- 36.1.9. Deverá apresentar o acumulado do mês dos incidentes resolvidos no 1º Atendimento com as seguintes informações:
- 36.1.9.1. no 1º Atendimento;
 - 36.1.9.2. % Média.
- 36.1.10. Na gestão de problemas deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:
- 36.1.10.1. Quantidade de problemas fechados;
 - 36.1.10.2. Quantidade de problemas por equipe;
 - 36.1.10.3. Quantidade de problemas aberto;
 - 36.1.10.4. Quantidade de problemas em análise;
 - 36.1.10.5. Quantidade de problemas em acompanhamento.
- 36.1.11. Relação dos problemas em atendimento em uma tabela contendo: Número, Data Abertura e Descrição;
- 36.1.12. Na gestão de mudanças deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:
- 36.1.12.1. RDMs em Avaliação;
 - 36.1.12.2. RDMs Aprovadas;
 - 36.1.12.3. RDMs Executadas;
 - 36.1.12.4. Total de RDMs.

- 36.1.13. Relação dos RDMs pendentes de avaliação em uma tabela contendo: Número, Data de Solicitação, Solicitante e Título;
 - 36.1.14. Relação dos RDMs aprovadas em uma tabela contendo: Número, Data de Solicitação, Solicitante e Título;
 - 36.1.15. Relação dos RDMs Executadas em uma tabela contendo: Número, Data de Solicitação, Solicitante e Título;
 - 36.1.16. Na gestão de disponibilidade deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:
 - 36.1.16.1. Disponibilidade Infraestrutura;
 - 36.1.16.2. Disponibilidade Produtividade;
 - 36.1.16.3. Disponibilidade Sistemas;
 - 36.1.16.4. Disponibilidade Sites Críticos;
 - 36.1.16.5. Disponibilidade Antivírus;
 - 36.1.16.6. Disponibilidade Links Principais.
 - 36.1.17. Na gestão da capacidade deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:
 - 36.1.17.1. Quantidade de Servidores Físicos;
 - 36.1.17.2. Quantidade de Servidores Virtuais;
 - 36.1.17.3. Quantidade de Desktops;
 - 36.1.17.4. Quantidade de Usuários Domínio;
 - 36.1.17.5. Quantidade de Mail Box por semana, contendo todas as semanas no reporte, por exemplo, semana 1, 2, 3, 4 e 5 (se houver);
 - 36.1.17.6. Quantidade de armazenamento do Servidor de Arquivos por semana, contendo todas as semanas no reporte, por exemplo, semana 1, 2, 3, 4 e 5 (se houver).
 - 36.1.18. Na gestão da segurança da informação deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:
 - 36.1.18.1. Antivírus
 - 36.1.18.1.1. Quantidades de máquinas com o agente do Antivírus;
 - 36.1.18.1.2. Quantidades de máquinas com a última versão da DAT do Antivírus;
 - 36.1.18.1.3. Detecções de vírus;
 - 36.1.18.1.4. Infecções de vírus.
 - 36.1.18.2. Backup
 - 36.1.18.2.1. Quantidade de Jobs Previstos;
 - 36.1.18.2.2. Quantidade de Jobs Concluídos com Sucesso;
 - 36.1.18.2.3. Quantidade de Jobs Concluídos com Exceções;
 - 36.1.18.2.4. Quantidade de Jobs Falhos;
 - 36.1.18.2.5. Quantidade Restore;
 - 36.1.18.2.6. Quantidade de Restore Concluídos com Sucesso;
 - 36.1.18.2.7. Quantidade de Restore Concluídos com Exceções;
 - 36.1.18.2.8. Quantidade de Restore Concluídos com Falha.
 - 36.1.19. Deverá ser apresentar os planos de ações em uma tabela contendo: Ação, Responsável, Situação, Observação e a Data Prevista de realização.
- 36.2. Deverá ser apresentado mensalmente e entregue em meio digital o Sumário Executivo:**
- 36.2.1. O sumário executivo tem como principal objetivo apresentar a análise de desempenho e indicadores, inerentes à operação e aos serviços prestados pela ao CONTRATANTE durante o mês, através da gestão de serviços, atividades e desempenho, bem como sugerir melhorias para o ambiente e informações para a tomada de decisão da TI quando aplicável;
 - 36.2.2. Deverá ser apresentando o desempenho dos últimos 6 meses com os seguintes indicadores:
 - 36.2.2.1. % de Backups válidos;
 - 36.2.2.2. % de Restores válidos;
 - 36.2.2.3. % Disponibilidade da Rede;
 - 36.2.2.4. % Incidentes fechados no 1º atendimento;
 - 36.2.2.5. % Incidentes de 1º resolvidos no prazo;

- 36.2.2.6. % Incidentes de 2º resolvidos no prazo;
 - 36.2.2.7. % Pesquisas de Satisfação;
 - 36.2.2.8. % Taxa de Abandono;
 - 36.2.2.9. TMA - Tempo médio de atendimento;
 - 36.2.2.10. TME - Tempo médio de espera;
 - 36.2.2.11. % Gestão de Nível de Serviço (SLM).
- 36.2.3. Deverá conter a informação dos últimos 6 (seis) meses referente as seguintes métricas:
- 36.2.3.1. Quantidade de ligações oferecidas;
 - 36.2.3.2. Quantidade de ligações atendidas;
 - 36.2.3.3. Quantidade de ligações perdidas;
 - 36.2.3.4. Quantidade de incidentes;
 - 36.2.3.5. Quantidade de requisições;
 - 36.2.3.6. Quantidade de servidores.
- 36.2.4. Deverá ser apresentado os pontos positivos e as oportunidades de melhorias;
- 36.2.5. Deverá apresentar as informações dos últimos 6 meses referente a pesquisa de satisfação, tais como:
- 36.2.5.1. Quantidade do Totalmente Satisfeito, Satisfeito, Pouco Satisfeito, Insatisfeito e Totalmente Insatisfeito;
 - 36.2.5.2. O percentual do retorno da pesquisa de satisfação.
- 36.2.6. Deverá apresentar o percentual da capacidade do helpdesk dos últimos 6 meses referente ao atendimento contendo as seguintes informações:
- 36.2.6.1. Origem Web;
 - 36.2.6.2. Origem e-mail;
 - 36.2.6.3. Origem Telefone;
 - 36.2.6.4. Origem Presencial.
- 36.2.7. Deverá apresentar o percentual da capacidade da equipe (1º, 2º e 3º níveis) de helpdesk dos últimos 6 meses referente ao backlog;
- 36.2.8. Deverá apresentar o percentual da capacidade da equipe referente aos incidentes encerrados no prazo contendo as seguintes informações:
- 36.2.8.1. Percentual No prazo;
 - 36.2.8.2. Meta.
- 36.2.9. Deverá apresentar os 10 (dez) solicitantes que mais abriam chamados e informar a quantidade de chamados por solicitante;
- 36.2.10. Deverá apresentar as 10 (dez) categorias que mais foram classificadas e informar a quantidade de chamados por categoria;
- 36.2.11. Deverá ter um tópico com a Análise do Ambiente contendo as seguintes informações:
- 36.2.11.1. Quantidade de Remote User Mailbox (Caixa de correio de usuário);
 - 36.2.11.2. Quantidade de Shared Mailbox (Caixa de correio compartilhada);
 - 36.2.11.3. Quantidade de Room Mailbox (Caixa de correio de sala);
 - 36.2.11.4. Quantidade de servidores;
 - 36.2.11.5. Quantidade de desktops;
 - 36.2.11.6. Quantidade de notebooks e netbooks;
 - 36.2.11.7. Quantidade de servidores de Banco de Dados;
 - 36.2.11.8. Apresentar para este tópico um gráfico com o crescimento do ambiente, considerando: Mailbox, Server, Usermailbox, Workstations e DB Server.
- 36.2.12. Deverá apresentar a quantidade nos últimos 6 (seis) meses dos incidentes referente a parceiros, por exemplo, link de dados, telefonia e impressão;
- 36.2.13. Deverá apresentar o percentual da violação do SLA de Parceiros;
- 36.2.14. Deverá apresentar os incidentes de sistemas, contemplando:
- 36.2.14.1. Relatório em tabela com as seguintes informações dos incidentes de sistema: mês, total, total e percentual de incidentes fechados pela equipe de 2º nível de sistemas, total e percentual de incidentes fechados pela equipe de helpdesk.

- 36.2.15. Deverá apresentar o percentual dos 5 (cinco) maiores incidentes de sistemas;
- 36.2.16. Gestão de problemas:
- 36.2.16.1. Deverá ser apresentado um gráfico com a quantidade dos problemas aberto, fechado, em análise e em acompanhamento.
- 36.2.16.2. Deverá ser apresentado um gráfico com a efetividade da resolução dos problemas com a informação de problemas concluídos e reabertos.
- 36.2.17. Deverá apresentar percentual com a média da disponibilidade do ambiente dos últimos 6 (seis) meses;
- 36.2.18. Deverá apresentar o percentual da disponibilidade do ambiente referente aos seguintes serviços: infraestrutura, links principais, produtividade, sistemas e sites críticos;
- 36.2.19. Deverá apresentar as informações referente ao backup contemplando:
- 36.2.19.1. Quantidade de Jobs com sucesso
- 36.2.19.2. Quantidade de Jobs com falhas
- 36.2.19.3. Quantidade de Jobs com sucesso/exceção
- 36.2.19.4. Total de Jobs realizados
- 36.2.19.5. Deverá ser apresentado em uma tabela um sumário referente aos Jobs de backup contemplando: Tipo (Diário, Semanal e Mensal), realizado e não realizado, total e os percentuais.
- 36.2.20. Para cada assunto a Contratada deverá apresentar uma análise quando o mesmo for relevante;
- 36.2.21. Deverá ser realizado reuniões e apresentações mensais e presenciais resumindo as informações do sumário executivo para a gestor do contrato e ao gerente da GETIP.
- 36.3. Deverá realizar reuniões quinzenais e presenciais para o acompanhamento da equipe e dos indicadores com o gestor do contrato e o gerente da GETIP.

37. Pagamento

- 37.1. A Contratante pagará mensalmente a Contratada o valor referente aos itens 1, 2 e 3 da tabela de valores constante do Anexo II;

38. Descrição Básica da Infraestrutura atual de TI do CONTRATANTE

- 38.1. Rede interna horizontal do CONTRATANTE (Sede Atual) com aproximadamente 200 (duzentos) pontos de rede, aproximadamente 99% com cabo e 1% wireless, distribuídos em 08 pavimentos através de 09 racks, sendo um desses um rack de Core instalado da sala de servidores. A interligação vertical entre os racks é feita através de cabo ethernet. O CONTRATANTE possui 1 (uma) localidade com conexão por meio de Rádio, 1 (uma) por meio de fibra, 14 (quatorze) que utilizam rede MPLS e 11 (onze) com conexão VPN;
- 38.2. O parque de estações de usuários é composto por 600 (seiscentos) computadores, sendo 520 desktops e 80 notebooks, todos com sistema operacional Windows (7, 8 e 8.1) e aplicativos de escritório baseado em pacote office - Microsoft.
- 38.3. A licitante interessada em participar deste Pregão poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade existentes, mediante prévio agendamento de horário junto ao CONTRATANTE.

39. Responsabilidades e Obrigações da Contratada, além daquelas descritas na Cláusula Segunda, inciso I:

- 39.1. Acatar todas as orientações do Gestor do Contrato, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- 39.2. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE;

- 39.3. Empregar na execução dos serviços pessoal preparado, legalizado, e, quando em serviço, portando crachá de identificação quando nas dependências do CONTRATANTE;
- 39.4. Participar de reuniões pré-definidas com a equipe técnica responsável do CONTRATANTE;
- 39.5. Apresentar na data de assinatura do contrato, relação dos profissionais da equipe que prestará os serviços com os perfis exigidos neste termo de referência;
- 39.6. Em caso de ocorrência de falta, justificada ou não por licença médica ou outros afastamentos legais dos profissionais alocados, a Contratada deve, a partir do segundo dia, providenciar profissional igualmente qualificado para assumir o posto de trabalho temporariamente;
- 39.7. Apresentar, no caso de substituição do profissional alocado, até dois profissionais com o mesmo perfil e os mesmos documentos solicitados neste termo de referência para serem entrevistados e avaliados pela GETIP;
- 39.8. Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pelos serviços executados, zelando pela ordem e qualidade de sua execução;
- 39.9. Atender a toda e qualquer solicitação de reformulação ou correção que se faça necessária ao atendimento das necessidades do CONTRATANTE;
- 39.10. Acatar as exigências do CONTRATANTE quanto à execução dos serviços;
- 39.11. Acatar todas as orientações do Gestor do Contrato, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- 39.12. Manter entendimentos com o CONTRATANTE, objetivando evitar transtornos e atrasos na execução dos serviços;
- 39.13. Elaborar, dentro da melhor técnica e qualidade, os serviços necessários à realização do objeto deste Contrato;
- 39.14. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE quanto à execução dos serviços contratados;
- 39.15. Participar de reuniões presenciais pré-definidas com a equipe técnica responsável do CONTRATANTE;
- 39.16. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE quanto à execução dos serviços contratados;
- 39.17. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório;
- 39.18. A Contratada deverá entregar, e manter atualizada, lista dos profissionais envolvidos;
- 39.19. Controlar e acompanhar o cumprimento dos serviços contratados que serão realizados nas instalações do CONTRATANTE ou nas dependências da Contratada;
- 39.20. Os serviços técnicos profissionais deverão ser executados com pessoal fornecido pela Contratada;
- 39.21. Garantir que todo o serviço prestado durante o período do contrato esteja compatível com os padrões especificados pelo CONTRATANTE e pelas exigências deste Termo de Referência;
- 39.22. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela Contratante quanto à execução dos serviços contratados;
- 39.23. Entregar todos os produtos realizados pela Contratada a Contratante, que terá direito de propriedade sobre os mesmos, tais como instruções de trabalho, mapas de processo e bases de conhecimento geradas para realização dos serviços;
- 39.24. A Contratada obriga-se a tratar como “segredos comerciais e confidenciais” todos os produtos e subprodutos relativos aos serviços contratados;
- 39.25. Repassar toda a documentação e conhecimento técnico pertinentes a operação e manutenção dos serviços prestados quando do encerramento do contrato a funcionários do CONTRATANTE ou terceiros contratados pelo CONTRATANTE para esta finalidade;
- 39.26. Entregar, no momento da rescisão do contrato, a documentação e o material de propriedade da Contratante;
- 39.27. Destruir no final, de cada contrato, os produtos de propriedade da Contratante que estejam em seu poder;
- 39.28. Atender a todas as especificações e requisitos entregues pela Contratante;
- 39.29. Arcar com todos os custos necessários de viagem, hospedagem e transporte dos seus funcionários com a seguinte exceção:

- 39.29.1. Eventualmente, pode ser solicitado o deslocamento para atendimento em outra unidade do CONTRATANTE no interior do estado. Nestes casos, os custos de deslocamento, alimentação e estadia ficam por conta da Contratante obedecendo às normativas internas para Viagens do CONTRATANTE estabelecidas na Instrução Normativa 11;
- 39.30. Manter, durante toda a execução do contrato, as qualificações técnicas, exigidas no processo licitatório;
- 39.31. Não se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do Contratante;
- 39.32. Arcar com quaisquer danos ou prejuízos causados à Contratante. Nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens, os valores correspondentes deverão ser descontados da(s) fatura(s) seguinte(s) da Contratada, ou ajuizada, se for o caso, a dívida, sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato;
- 39.33. Não usar as informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto deste instrumento;
- 39.34. Cumprir os acordos de níveis de serviço (SLA) oriundo dos serviços relacionados neste Termo de Referência;
- 39.35. Aceitar que a Contratante possa rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as normas estabelecidas neste instrumento;
- 39.36. Cobrir faltas ao serviço, folgas, férias, afastamentos por doenças ou outras ausências causadas pelos profissionais alocados;
- 39.37. Substituir o profissional da equipe da Contratada que não atenda aos serviços contratados pelo CONTRATANTE, ou ainda que apresente conduta ou comportamento incompatível com sua função ou com os princípios éticos do CONTRATANTE, no prazo de até 15 (quinze) dias;
- 39.38. A Contratante poderá determinar a imediata retirada do local de trabalho do empregado que estiver sem crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, solicitando sua substituição imediata;
- 39.39. A Contratada deverá apresentar, sempre que solicitadas pela Contratante, cópias das Carteiras de Trabalho e Previdência Social – CTPS dos profissionais envolvidos na execução do contrato;
- 39.40. A Contratada deverá manter no seu quadro permanente de profissionais, preposto com formação de nível superior para realizar o acompanhamento do contrato e a comunicação técnica e administrativa com a GETIP do CONTRATANTE. Este profissional poderá ser convocado, a qualquer momento, para participar de reuniões extraordinárias no CONTRATANTE para tratar de assuntos relacionados à execução dos serviços objeto deste edital.

ANEXO II (DA MINUTA DO CONTRATO)

TABELA DE VALORES

Item	Perfil do Suporte	Quantidade Previsão Mensal	Valor Unitário (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)	Valor Total Anual (R\$)
1	Equipe de suporte de primeiro nível	3 técnicos*			
2	Equipe de suporte de segundo nível	2 técnicos*			
3	Equipe de suporte de terceiro nível	1 técnico*			
VALOR TOTAL ANUAL EM R\$					

* A quantidade de técnicos para a prestação dos serviços descritos acima não constitui compromisso firme de utilização dos quantitativos mencionados, configurando-se tão somente como estimativa de demanda, sendo que o

pagamento mensal dependerá da real demanda, isto é, da utilização dos serviços, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de técnicos e de horas efetivamente utilizados e a quantidade prevista;

Tabela com estimativa de horas extras* (sob demanda):

Perfil do Suporte	Previsão de horas Mensal	Previsão de horas Anual	Previsão Valor Total anual (R\$)
Equipe de suporte de primeiro nível (Horas Extras) - pagamento por solicitação.	30	360	
Equipe de suporte de segundo nível (Horas Extras) - pagamento por solicitação.	30	360	
Equipe de suporte de terceiro nível (Horas Extras) - pagamento por solicitação.	30	360	
Valor Total Anual			

* A utilização das horas extras (sob demanda) dependa de necessidade da execução dos serviços, não estando o CONTRATANTE obrigado a utiliza-las e não cabendo à CONTRATADA pleitear qualquer tipo de reparação.

ANEXO IV
DECLARAÇÃO DE QUE POSSUI AS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS E DISPONÍVEIS PARA O
PERFEITO CUMPRIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 002/2016**, que:

Possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação, responsabilizando-se por desempenhar a contento todas as obrigações contratuais descritas neste Edital e respectivo instrumento contratual, sem prejuízo dos tempos e movimentos necessários a adequada prestação dos serviços contratados.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante



ANEXO V
DECLARAÇÃO DE MENOR DE IDADE E TRABALHO FORÇADO, PLENO CONHECIMENTO E
ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS DO PRESENTE EDITAL E SEUS ANEXOS

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 002/2016**, que:

- a) Recebeu e estudou todos os documentos inerentes à presente competição e tomado conhecimento integral do teor do edital de licitação supracitado, sujeitando-se às disposições nele contidas;
- b) Não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, que não emprega menores de 16 (dezesseis) anos, salvo se na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos e que não obriga seus funcionários ao trabalho forçado e degradante;
- c) Na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados da Entidade promotora da licitação.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante



ANEXO VI
DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal XXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 002/2016**, que:

- a) Atenderá a Legislação Ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável à prestação dos serviços contratados por via deste certame licitatório, bem como atenderá as políticas de desenvolvimento sustentável de acordo com a legislação específica que vier a ser estabelecida pelo Governo Federal;
- b) Promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza de seus serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental) da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, orçamento e Gestão, no tocante, em especial, ao disposto no Art. 6º desta referida instrução (aquisição de serviços);
- c) Atenderá, sem reservas, os seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, § 1º, V, da CF e arts. 4º e 5º da Lei 6.938/81), *Princípio do Poluidor Pagador* (art. 225, § 3º da CF e arts. 4º, VII e 14, § 1º da Lei 6.938/81) e *Princípio da Prevenção/Precaução* (art. 225, § 1º, IV, da CF e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante