

TERMO DE REFERÊNCIA - REGISTRO DE PREÇOS PARA EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE, INFRAESTRUTURA FÍSICA, LÓGICA E VIRTUALIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, REMUNERADOS POR CHAMADO, SOB DEMANDA, PARA A ADMINISTRAÇÃO DIRETA, NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de suporte, infraestrutura física, lógica e virtualização do ambiente de Tecnologia da Informação, remunerados por chamado, sob demanda, para a Administração Direta, no município de São Paulo.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Conforme disposto no art. 16 do Decreto Municipal nº 57.653, de 07 de abril de 2017, fica delegada à CGTIC - Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, órgão central que coordena as atividades do Sistema Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação – SMTIC, com apoio da PRODAM, a realização de procedimento licitatório para fins de Registro de Preços para aquisições de bens e contratações de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação para os órgãos e entidades municipais.
- 2.2. Nesse contexto, a presente contratação se relaciona com hipóteses de utilização do Sistema de Registro de Preço no âmbito municipal, conforme estabelecido pelo Art. 89 do Decreto nº 62.100, de 27 de dezembro de 2022, especialmente no tocante aos incisos “V” e “VI”, quais sejam:
- 2.2.1. Art. 89 O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:
- 2.2.1.1. (...)
- 2.2.1.2. V - quando for conveniente a aquisição e locação de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo;
- 2.2.1.3. VI - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.
- 2.3. Assim, o presente processo visa registrar preços em itens de serviços relativos à prestação de serviços técnicos em tecnologia da informação, todos relacionados e complementares entre si, não causando prejuízo à competitividade e tornando mais eficiente a execução contratual.
- 2.4. Em relação à justificativa técnica, temos que o uso de tecnologia da informação já é habitual em qualquer órgão ou entidade da Administração Pública. Os serviços ofertados pela área de TI são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produz impacto direto no desempenho e imagem do órgão e, principalmente, no atendimento ao cidadão.
- 2.5. O grau de dificuldade para a administração do ambiente computacional e atendimento às novas demandas de usuários aumentou consideravelmente devido a diversos fatores, como parque tecnológico bastante diversificado (em termos de hardware e software), constante

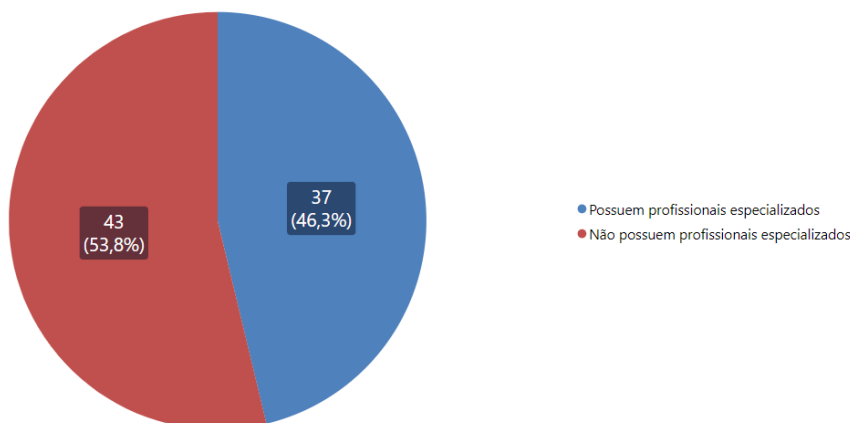
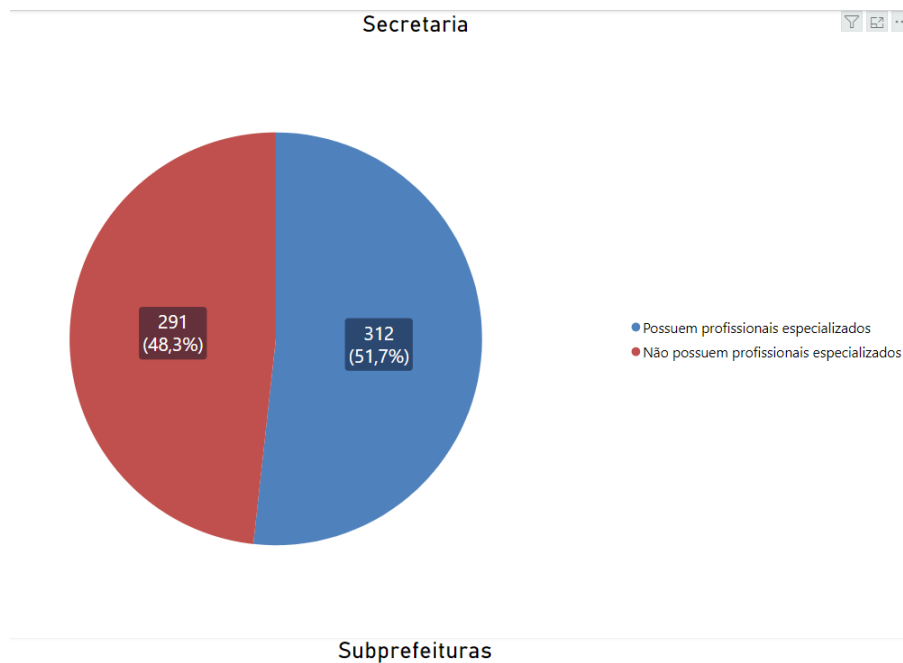
surgimento de novas soluções de TI em função da crescente evolução tecnológica, insuficiência de pessoal próprio em relação à demanda existente, além da disponibilização de serviços diversos como backup, *storage*, antivírus, virtualização, dentre outros.

2.6. Dessa forma, torna-se essencial a presente contratação para a manutenção de um serviço qualificado e dedicado a operar e manter a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação, mantendo o pessoal próprio, principalmente, em atividades mais relevantes e importantes para o alcance dos objetivos institucionais.

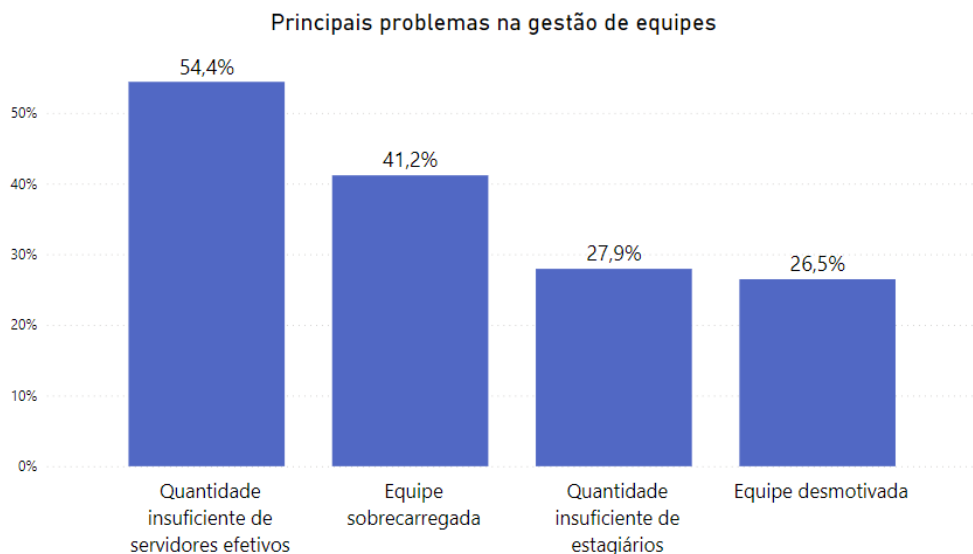
2.7. No entanto, de acordo com o Diagnóstico de Tecnologia mais recente, realizado em 2023 pela Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, cerca de 71% dos órgãos da Administração Direta Municipal possuem 5 (cinco) pessoas ou menos atuando em suas respectivas unidades de tecnologia.

2.7.1. Também é possível observar que a média mensal de ocorrências relacionadas à manutenção e suporte a usuários, aplicações, estações de trabalho e infraestrutura física de redes dos órgãos da Administração Direta Municipal, corresponde a um total de 74,9% da média mensal de atendimentos realizados.

2.8. E, ao analisar a formação dos profissionais, 48,3% dos órgãos não possuem sequer um profissional especializado em Tecnologia da Informação – índice que chega a 53,8% no caso das Subprefeituras, entre as quais 100% não possuem equipe formal de tecnologia e, dentre as equipes informais, apenas 43% das equipes têm profissionais dedicados somente a prestar suporte aos usuários, conforme demonstrado a seguir:



2.9. Além disso, quando perguntados sobre os maiores problemas relativos à gestão de equipe de tecnologia, 54,4% dos órgãos informam a necessidade de mais servidores e 41,2% apontam que as equipes estão sobrecarregadas, 26,5% reportam problemas com a motivação das equipes e 27,9% dos órgãos setoriais se queixam da necessidade de mais estagiários.



2.10. A escassez de profissionais especializados e dedicados à área de Tecnologia da Informação e Comunicação da Prefeitura do Município de São Paulo e a carência de um atendimento rápido, com qualidade, eficiência e eficácia aos usuários de informática, pode refletir maneira negativa na elevação do nível de satisfação dos clientes internos e externos. Atender a essa demanda com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho é preocupação constante da alta direção dos órgãos e entidades, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica, que deve estar alinhada com as áreas de negócios das Instituições.

2.11. Por fim, podem ainda ser elencados os seguintes fatores que justificam a realização da presente contratação:

- 2.11.1. Falta de carreira pública específica para atendimento operacional;
- 2.11.2. Aumento no padrão de qualidade e rapidez dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação prestados;
- 2.11.3. O crescimento da demanda por atendimento técnico;
- 2.11.4. A necessidade de implantação de rotinas mais específicas que evitem as interrupções ou paralisações dos Sistemas de Tecnologia da Informação, bem como perdas de informações ou prejuízos ao trabalho dos órgãos e entidades;
- 2.11.5. Readequação dos serviços em virtude de novas necessidades;
- 2.11.6. O acréscimo ao suporte a dúvidas de informática e resolução de problemas dos usuários nos diversos sistemas utilizados.

2.12. Espera-se que os seguintes benefícios advenham com a execução contratual:

- 2.12.1. Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros;
- 2.12.2. Permitir que servidores da Prefeitura foquem em temas mais estratégicos em detrimento de operacionais;
- 2.12.3. Elevação do nível de satisfação dos usuários de informática e por consequência do cliente-cidadão;
- 2.12.4. Aumento da satisfação e redução do número de reclamações dos clientes-usuários;

- 2.12.5. Elevação do grau de acessibilidade aos recursos de Tecnologia da Informação da Prefeitura;
- 2.12.6. Diminuição do tempo de reparo de equipamentos como impressoras, computadores, *no-breaks* de pequeno porte (*short breaks*), entre outros;
- 2.12.7. Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço Exigido e prioridades acordados, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes;
- 2.12.8. Atendimento de qualidade aos usuários de TI
- 2.12.9. Aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento, com efetivo gerenciamento dos incidentes, dúvidas e problemas.
- 2.12.10. Criação de base histórica para consulta com as causas e tratamentos de incidentes, dúvidas e problemas.

2.13. DO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- 2.13.1. A contratação está em consonância com o alinhamento estratégico preconizado no escopo da Política Municipal de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - PMGTIC, estabelecida pelo Decreto Municipal nº 57.653/17, além do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2021 - 2024, que inclui objetivos de melhoria de serviços internos de TIC e, também, de gestão de incidentes.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. DEFINIÇÕES

- 3.1.1. Para os objetivos deste Termo de Referência, consideram-se as seguintes definições:
 - 3.1.1.1. **ANS** – Acordo de Nível de Serviço.
 - 3.1.1.2. **Atendimento Remoto** – Atendimento realizado por meio de telefone, e-mail, sistema ou outra forma remota.
 - 3.1.1.3. **Ativo de TI** – Bens de valor que a área de TI compra e/ou gerencia. Estes ativos podem ser software, hardware, sistemas ou serviços.
 - 3.1.1.4. **Usuários de TI** – Agentes públicos ou servidores terceirizados, que exercem atividades para a CONTRATANTE e/ou público externo que utilizam os equipamentos e sistemas.
 - 3.1.1.5. **Gerente Técnico** – Líder de equipe da CONTRATADA, responsável pelos grupos de serviços previsto neste Termo de Referência, e por executar a liderança técnica de apoio aos profissionais das linhas de serviços.
 - 3.1.1.6. **Preposto** – Responsável administrativo, indicado pela CONTRATADA, responsável pela execução do presente objeto e ponto de contato com os responsáveis da CONTRATANTE.
 - 3.1.1.7. **Chamado** – Solicitação formal de serviços de suporte à CONTRATADA e que devem ser atendidos conforme critérios estabelecidos.
 - 3.1.1.8. **Omnichannel** – Estratégia de uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, a fim de aprimorar a experiência do usuário.
 - 3.1.1.9. **Técnico** – Profissional da CONTRATADA, responsável pelo atendimento aos chamados.

3.2. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

- 3.2.1. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços especificados, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio de abertura de chamado de acordo com as atividades relacionadas por grupo de serviços definidos neste Termo de Referência.

- 3.2.2. Os serviços presenciais contidos neste Termo de Referência deverão contar com recursos disponíveis 5 (cinco) dias por semana, de segunda-feira a sexta-feira, preferencialmente em um dos seguintes intervalos definidos pela CONTRATANTE para a respectiva unidade: 08:00 às 17:00, 09:00 às 18:00 ou 10:00 às 19:00, observado o item 3.2.4.
- 3.2.3. A CONTRATANTE e a CONTRATADA, em comum acordo, poderão estabelecer jornada de trabalho diversa ao especificado neste Termo de Referência, de acordo com critérios técnicos e operacionais específicos da unidade, inclusive podendo haver variação entre os dias da semana.
- 3.2.4. Em unidades que ofereçam atendimento ao público externo, a CONTRATANTE poderá requisitar, sem custos à CONTRATANTE, que os técnicos da CONTRATADA iniciem e terminem a jornada de trabalho, respectivamente, em até 15 minutos antes e 15 minutos depois do intervalo estabelecido, visando mitigar riscos que possam afetar o atendimento ao público.
- 3.2.5. Excepcionam-se ao cumprimento das jornadas supracitadas as eventuais necessidades de interesse da Administração, para atuação em período diverso ao previsto, os quais não implicarão em obrigações extras à CONTRATANTE e que deverão ser comunicadas previamente pela CONTRATANTE com no mínimo 48 horas de antecedência.
- 3.2.6. As manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente em períodos que não se enquadrem ao previsto no item 3.2.2, de modo a ensejar o menor impacto possível no ambiente operacional.
- 3.2.7. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- 3.2.8. As atividades apresentadas neste Termo de Referência tratam-se apenas de um conjunto mínimo não exaustivo, com o objetivo de tipificar os serviços a serem contratados.
- 3.2.9. A CONTRATADA deverá manter, presencialmente, em cada unidade da CONTRATANTE especificada no **ANEXO III – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS, QUADRO A - DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS**, ao menos o quantitativo mínimo previsto no **ANEXO III – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS, QUADRO B - QUANTITATIVO MÍNIMO DE PERFIS PROFISSIONAIS – POR LOCALIDADE**.

3.3. **Grupo Único – Serviços de suporte ao usuário final e sustentação à infraestrutura física e lógica.**

- 3.3.1. A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos neste Grupo com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no **ANEXO I – DOS PERFIS PROFISSIONAIS**.
- 3.3.2. O detalhamento do ambiente computacional, histórico de requisições e incidentes, e dos serviços a serem sustentados está descrito no Item 15 – DO AMBIENTE TECNOLÓGICO.
- 3.3.3. As atividades serão classificadas para um nível de complexidade de acordo com a tabela abaixo:

Nível de Complexidade	Tipo de Atendimento	Observação
Baixa Complexidade	Suporte Remoto ou Local	<ul style="list-style-type: none"> • Primeiro atendimento ao usuário. • Abertura e acompanhamento de chamados junto a fornecedores externos.
Média Complexidade	Suporte Remoto ou Local	<ul style="list-style-type: none"> • Chamados que requeiram maior nível de conhecimento e que não foram solucionados no primeiro atendimento. • Sustentação e manutenção à infraestrutura física e lógica. • Abertura e acompanhamento de chamados junto a fornecedores externos.
Alta Complexidade	Suporte Remoto ou Local	<ul style="list-style-type: none"> • Chamados que requeiram nível de conhecimento especializado não solucionados em atendimentos anteriores. • Chamados relacionados à Administração e suporte à infraestrutura de virtualização.

4. CENTRAL DE SOLUÇÕES SERVICE DESK

- 4.1. A CENTRAL DE SOLUÇÕES deverá manter equipes capacitadas para atendimento presencial nas unidades da CONTRATANTE conforme quadro **ANEXO III – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS, QUADRO B - QUANTITATIVO MÍNIMO DE PERFIS PROFISSIONAIS – POR LOCALIDADE**. Entende-se como atendimento Presencial o atendimento dos chamados que não forem solucionados através de atendimento realizado de forma remota e/ou demandarem obrigatoriamente a presença do Técnico no local para o atendimento e resolução do chamado.
- 4.2. A CENTRAL DE SOLUÇÕES deverá fornecer Solução Omnichannel e Sistema de Gestão de Tickets.
- 4.3. A CENTRAL DE SOLUÇÕES deverá oferecer sistema de Pesquisa de Satisfação e Monitoria de Qualidade, sem interação humana para monitorar a qualidade dos serviços prestados e os níveis de satisfação dos usuários do serviço.
- 4.4. No prazo de até 30 dias a partir da emissão da Ordem de Serviço a CONTRATADA devesse implantar a Central de Soluções Service Desk Omnichannel contendo atendimento Telefônico, atendimento por WhatsApp, Vídeo atendimento e Atendimento Presencial para suporte técnico e manutenção geral dos serviços de Tecnologia da Informação, equipamentos de microinformática (microcomputadores e notebooks), além do registro e acompanhamento de incidentes e comunicação geral com os Fornecedores que englobam todos os serviços de TI da CONTRATANTE.

5. DETALHAMENTO DO SERVIÇOS A SEREM REALIZADOS PELA CENTRAL DE SOLUÇÕES

5.1. Compreende o serviço a ser executado, com atendimento por intermédio de ferramenta que contemple abertura, tratamento e acompanhamento das solicitações pela CONTRATANTE, e através dela se possa inventariar e armazenar informações, pertinente ao parque de equipamentos tecnológicos da CONTRATANTE, além de realizar todo fluxo de atendimento, com gestão em tempo real de toda a jornada percorrida pelo usuário (Telefone / WhatsApp / Conclusão por atendimento remoto / Conclusão por atendimento presencial / Pesquisa de Satisfação) demandado pela CONTRATANTE.

5.1.1. ABERTURA DO CHAMADO / ANÁLISE / CLASSIFICAÇÃO

A CONTRATADA deverá fornecer uma solução tecnológica abrangente para a abertura de chamados técnicos, que poderá ser acessada através do canal de comunicação de preferência do usuário. A CONTRATADA será responsável por analisar os chamados dos usuários e conduzir interações até que o usuário seja devidamente atendido ou que um ticket seja aberto e devidamente classificado com base em sua complexidade técnica, para que seja direcionado e solucionado pela a equipe competente.

Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA estão divididos em três níveis de atuação, sendo eles:

5.1.2. Baixa Complexidade - Manutenção e suporte a usuários, aplicações, estações de trabalho e infraestrutura física de redes:

5.1.2.1. Contemplam a operação do suporte ao usuário final da CONTRATANTE, bem como a execução de tarefas de administração, atualização, configuração, customização, instalação e suporte das estações de trabalho físicas e notebooks compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

- Organizar, administrar e executar os serviços de service desk de tecnologia da informação para a CONTRATANTE, onde houver;
- Atuar como ponto único de contato entre usuários finais e a área de TI da CONTRATANTE;
- Efetuar registro dos incidentes e requisições abertas, através dos diversos meios disponíveis, como telefone, e-mail ou outra ferramenta que registre automaticamente na Central de Serviços da CONTRATANTE, onde houver, sendo atribuído a equipe responsável pela resolução do chamado;
- Fazer o diagnóstico inicial e efetuar a categorização do chamado;
- Priorizar o chamado de acordo com a severidade, obedecendo os processos aprovados pela CONTRATANTE;
- Executar procedimentos para criação e remoção de identidades, concessão, alteração e remoção de acessos à rede ou aplicações de acordo com as normas estabelecidas;
- Executar scripts de atendimento e diagnóstico para problemas de TI de acordo com as soluções documentadas na base de conhecimento pelas demais áreas de suporte de tecnologia;
- Atendimento local de chamados que não puderem ser atendidos remotamente;
- Prestar suporte a aplicações utilizadas pela CONTRATANTE, inclusive quanto a esclarecimento de dúvidas sobre a utilização destas, podendo a CONTRATANTE oferecer treinamentos para aplicações específicas de seu ambiente;
- Instalação, configuração, diagnóstico e correção de softwares nas estações de trabalho;
- Efetuar a instalação de sistema operacional em estações de trabalho, notebooks e similares;
- Criar, instalar e manter imagem padrão de sistema operacional para estações de trabalho e automações via login script;

- Efetuar diagnóstico de problemas de hardware e, caso solicitado, a substituição de peças a partir do estoque fornecido pela CONTRATANTE em estações de trabalho, notebooks e similares fora de garantia;
- Instalar, remanejar ou remover fisicamente estações de trabalho, notebooks e aparelhos de telefonia;
- Instalar, configurar e dar suporte necessário para a utilização do sistema de automação de audiovisual em eventos promovidos pela CONTRATANTE;
- Controlar e movimentar os estoques de ativos de TI da CONTRATANTE, caso solicitado, tais como servidores, equipamentos de rede, estações de trabalho, notebooks, softwares, licenças, cabos metálicos e ópticos, conectores, patch panels, insumos de TIC em geral e peças de reposição, obedecendo ao processo de trabalho aprovado pela CONTRATANTE;
- Os eventuais estoques de ativos de TI deverão ser mantidos nas dependências da CONTRATANTE;
- A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE a necessidade de reposição de estoques, de acordo com o processo aprovado pela CONTRATANTE;
- Entende-se por ativos de TI todo o hardware e software presentes no parque tecnológico da CONTRATANTE;
- Efetuar contato telefônico, abrir chamado e acompanhar a resolução / atualização do status nos demais fornecedores de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;
- A CONTRATADA será responsável por manter as informações dos ativos de TI atualizada em catálogos, planilhas ou sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE;
- A CONTRATADA deverá fornecer relatórios relacionados aos ativos de TI sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

5.1.3. Média Complexidade – Suporte, sustentação e manutenção à infraestrutura física e lógica

5.1.3.1. Contemplam instalar fisicamente, suportar, realizar manutenção e remanejar os ativos de rede da CONTRATANTE, tais como *switches*, *patch panels*, cabos e fibras, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

- Instalar fisicamente e remanejar switches;
- Abrir chamados na(s) prestadora(s) de serviços de redes e acompanhar o andamento dos mesmos;
- Acompanhar qualquer mudança ou reestruturação física que envolva os serviços de rede LAN e WAN, quando houver solicitação por parte da CONTRATANTE e executado por empresa especializada contratada;
- Realizar diagnósticos e configurações para solucionar problemas nas redes LAN;
- Acompanhar os serviços de instalação, manutenção e organização física da rede LAN, passagem de cabos de voz sobre IP e de dados (ópticos ou não), crimpagem e fusão, além de outras atividades necessárias à organização, estruturação e integração da rede LAN, quando forem solicitados pela CONTRATANTE, e executados por empresa especializada contratada;
- Acompanhar qualquer mudança ou reestruturação física que envolva os serviços de redes;
- Planejar, aplicar e validar regras de priorização de tráfego para aplicações e serviços em uso na rede da CONTRATANTE;
- Realizar diagnóstico de problemas nas redes;
- Executar procedimentos aprovados para restauração ou provisão de serviços de rede;
- Prestar suporte em caso de falhas nos serviços e ativos de rede;
- Administrar, atualizar, configurar, customizar, instalar e suportar os serviços básicos de rede, em ambiente Linux e Windows;

Para fins deste item, são considerados exemplos de serviços básicos de rede:

- Configuração (DHCP - Dynamic Host Configuration Protocol, BootP Boot Protocol, LDAP - Lightweight Directory Access Protocol, AD – Active Directory, DNS - Domain Name System, dentre outros);
- Recuperação de conteúdo (HTTP - HyperText Transfer Protocol, FTP File Transfer Protocol, dentre outros);

- Acesso remoto (Telnet - para terminais remotos em modo texto, SSH - Secure Shell, VNC - Virtual Network Computer, dentre outros);
- Monitoração e gerência (SNMP - Simple Network Management Protocol, dentre outros);
- Compartilhamento de recursos (NFS - Network File System, SMB - Server Message Block, IPP - Internet Printing Protocol, dentre outros);
- Configurar os softwares de gerenciamento dos ativos e serviços de rede;
- Executar a atualização e configuração do firmware dos ativos de rede;
- Realizar mudanças e novas configurações, novas implantações e todas as atividades necessárias nos ativos de rede para suportar corretamente os serviços de TI;
- Diagnosticar e resolver problemas de desempenho dos ativos de rede;
- Contatar, acompanhar e diagnosticar em conjunto com fornecedores de redes LAN e WAN problemas de conectividade da CONTRATANTE;
- Administrar, atualizar, configurar, customizar, instalar e suportar as soluções e sistemas de backup, que engloba softwares e configurações de clientes em servidores, scripts e softwares em estações ou dispositivos clientes da solução de backup;
- Aplicação de políticas, execução de tarefas e verificação de logs de backups e restores, criação e manutenção de backups, scripts, mídias, notificações e relatórios, e instalação dos clientes de backup;
- Fazem parte da solução de backup todos os ativos (softwares e hardwares) necessários à execução de rotinas de backup e restore do ambiente da CONTRATADA;
- Administrar, atualizar, configurar, customizar, instalar e suportar as soluções de armazenamento automático. Estão incluídas todas as atividades relativas à solução de armazenamento em redes NAS e SAN;
- Manter as operações de backup e restore das informações, seguindo os procedimentos definidos; Realizar atividade de validação dos backups;
- Realizar teste de integridade dos backups;
- Efetuar trocas de cartuchos de fitas no robô de backup;
- Manter atualizado o inventário de mídias;
- Efetuar a limpeza das cabeças de leitura do robô de backup por meio de mídias específicas;
- Realização de restore quando solicitado.

5.1.3.2. Todas as ferramentas necessárias à realização das atividades deverão ser fornecidas pela CONTRATADA, tais como alicates, localizadores de cabos, etiquetadoras, dentre outros necessários à realização dos serviços desse Termo de Referência;

5.1.3.3. Todos os métodos empregados na prestação desses serviços deverão garantir a compatibilidade com a infraestrutura existente.

5.1.4. Alta Complexidade – Administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Linux

5.1.4.1. Contemplam a administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Linux, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

- Efetuar a instalação, atualização ou configuração de aplicações e banco de dados nos diversos ambientes, seguindo os procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE;
- Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar Middlewares (sistemas de software que se executam entre as aplicações e os sistemas operacionais), ou seja, softwares necessários à sustentação de aplicações (Servidores de Aplicação e Servidores Web), como Java, JBOSS, TomCat, Apache Web Server, Nginx, dentre outros, além de softwares SGBDs, como MySQL, MariaDB e Postgres.
- Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar o ambiente de virtualização: ambiente de conectividade virtual, recursos virtuais, armazenamentos virtuais, servidores de virtualização, máquinas virtuais, alta-disponibilidade, pool de recursos e quaisquer outras funcionalidades aplicáveis

ao ambiente de virtualização, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação e produção;

- Executar procedimentos aprovados para criar, manter, adicionar e remover recursos dos sistemas de virtualização da CONTRATANTE;
- Administrar, atualizar, clonar, configurar, customizar, criar e suportar máquinas virtuais e templates;
- Promover a melhoria de desempenho do ambiente de virtualização;
- Acompanhar o uso de recursos físicos pelo ambiente de virtualização, agindo pró-ativamente, antes do esgotamento de recursos físicos;
- Administrar, atualizar, configurar, criar, customizar, instalar e suportar os servidores Linux, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação e produção;
- Promover, caso solicitado pela CONTRATANTE, implementações necessárias à cultura DevOps e infraestrutura ágil, incluindo o uso de containers;
- Criar e alterar scripts como Shell Script para automatização de tarefas e serviços nos servidores;
- Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar softwares necessários à criação de ambientes de alta disponibilidade;
- Fazer a gestão do controle de acesso aos recursos compartilhados em ambiente Linux, como, servidores de arquivos, servidores de impressão, entre outros;
- Manter a integração do serviço de diretório em ambiente Linux com as demais ferramentas computacionais utilizadas pela CONTRATANTE;
- Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar softwares necessários à criação de ambientes de alta disponibilidade e balanceamento de carga;
- Fazer a gestão do sistema de controle de versão (versionamento) em ambiente Linux.

5.1.5. Alta Complexidade – Administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Windows

5.1.5.1. Contemplam a administração e suporte à infraestrutura de virtualização de servidores, compreendendo, no mínimo, as mesmas atividades já descritas no item 5.1.4, mas aplicáveis a ambientes Microsoft Windows, e:

- Se solicitado pelo gestor do contrato ou seu suplente, administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar o Windows Server Update Services (WSUS), quanto a distribuição de atualizações e hotfixes lançados para produtos da Microsoft para computadores de acordo com ambiente;
- Se solicitado pelo gestor do contrato ou seu suplente, configurar o Active Directory, aplicando conhecimento em conceitos como zonas, definições do servidor DNS, floresta ou domínio, relações de confiança, automatização na criação de contas, manutenção de contas, políticas de contas, criação e aplicação de Objetos de Diretiva de Grupo(GPO), configuração de modelos de GPO, implantação e gerenciamento de softwares via GPO, configuração de diretivas de auditoria.

6. SISTEMAS DE INTEGRAÇÃO ENTRE TELEFONIA E INFORMÁTICA

6.1. A Solução deve permitir o registro e o armazenamento em arquivo digital de todos os atendimentos realizados, eletrônicos ou humanos, catalogados de forma automatizada, possibilitando a recuperação rápida das informações através do sistema, oferecendo no mínimo os seguintes recursos:

- 6.1.1. Transferência de voz e dados sincronizados internamente e para qualquer Central de Atendimento e Informações definido pela CONTRATANTE;
- 6.1.2. Transferências obedecendo ao critério de perfil/habilidades e de maior tempo disponível do atendente;
- 6.1.3. Identificação do número telefônico de origem e destino da ligação;
- 6.1.4. Níveis de acessos ao sistema por perfil do usuário;
- 6.1.5. Possibilidade de transferências URA/atendente e atendente/URA;

7. ATENDIMENTO VIA WHATSAPP

- 7.1. A Solução omnichannel deverá disponibilizar plataforma de atendimento WhatsApp que deve oferecer:
- 7.2. BOT para atendimento automático, otimizado por tipo de necessidade do usuário;
- 7.3. Árvore do BOT (Encaminhamento);
- 7.4. Filtros avançados;
- 7.5. Visualização das conversas;
- 7.6. Parametrizar por tipo de perfil:
 - 7.6.1. Administrador;
 - 7.6.2. Gestor;
 - 7.6.3. Operador.
- 7.7. Definir, a critério da CONTRATANTE, quais as funcionalidades serão disponibilizadas em cada perfil;
- 7.8. Disponibilizar as notificações de conversa visualizada;
- 7.9. Disponibilizar o nome do operador durante a conversa;
- 7.10. Deve permitir o envio de mensagens de resposta automática, para clientes em fila com base em gatilhos configuráveis, devendo suportar no mínimo definição de tempo de espera em fila e posição do cliente na fila;
- 7.11. Permitir o gerenciamento da quantidade de atendimentos simultâneos e o tempo de envio automático para o modo de espera (fila de espera em momentos em que o cliente para de interagir na conversa);
- 7.12. Oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas frequentes pré-definidas pelo administrador, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez;
- 7.13. A qualquer tempo, durante a navegação no BOT ou em atendimento o cliente deve ter a opção de desconectar ou ser desconectado por falta de interação;
- 7.14. Possuir níveis limitados de hierarquia de acesso ao sistema, bem como senhas com data de expiração;
- 7.15. Envio e recebimento de mídia em diversos formatos e extensões (txt, jpg, bitmap, doc, docx, xls, xlsx, pdf, links de páginas da web, entre outros);
- 7.16. Transferência para outros níveis ou operadores, com o histórico do atendimento em andamento;
- 7.17. Módulo de gerenciamento que permita gestão dos atendimentos (interações recebidas, realizadas, por fila, por atendente, ...);
- 7.18. Possibilidade de recuperação do histórico de atendimento a partir de qualquer estação de atendente, monitor ou supervisor, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como atendente, telefone, nome do usuário, por períodos;
- 7.19. Exibição de mensagem nos horários fora da disponibilidade do atendimento humano;
- 7.20. Disponibilidade de aplicativo de captura das mensagens, com funções de busca rápida e recursos automáticos para retorno;
- 7.21. Criar indicadores de nível dos serviços de atendimento;
- 7.22. Realizar pesquisa de Satisfação em metodologia NPS;
- 7.23. Integração com o sistema de Gestão de Chamados, de forma que seja garantida a abertura do chamado, o registro do ticket e o acompanhamento através do sistema.

8. CANAIS OMNICHANNEL

- 8.1. A contratada deverá prover solução tecnológica omnichannel para realizar a gestão das interações de forma integrada com possibilidade de acompanhamento da Jornada dos usuários de TI entre os canais para garantir qualidade de informação, históricos de atendimento e agilidade na solução de problemas. A solução deve oferecer suporte unificado a diversos canais (omnichannel), com customização de serviços sendo exigido no mínimo canais de atendimento por:
 - 8.1.1. Sistema de Gerenciamento de Chamados;
 - 8.1.2. WhatsApp;

- 8.1.3. Telefone;
- 8.1.4. Vídeo atendimento.
- 8.2. A solução tecnológica omnichannel, deve promover uma gestão completa e a melhoria da performance nos atendimentos, bem como oferecer possibilidade em customizações de Dashboards, com visões do atendimento de acordo com necessidades de cada órgão de gestão e fiscalização.
- 8.3. Em termos de relatórios de atendimento pela CENTRAL DE SOLUÇÕES os seguintes indicadores e relatórios devem ser disponibilizados pela solução da CONTRATADA no ato de início da operação para todos os multicanais:
 - 8.3.1. Número total e percentual de solicitações;
 - 8.3.2. Quantidade de profissionais logados;
 - 8.3.3. Volume de chamados recebidos;
 - 8.3.4. Volume de chamados atendidos;
 - 8.3.5. Volume de mensagens nos Canais Digitais;
 - 8.3.6. Volume de chamados direcionados;
 - 8.3.7. Percentual de chamados atendidos dentro do SLA;
 - 8.3.8. Quantidade de monitorias realizadas;
 - 8.3.9. Nota das monitorias realizadas;
 - 8.3.10. TMI;
 - 8.3.11. TMA;
 - 8.3.12. TME;
 - 8.3.13. FCR (FIRST Call Resolution);
 - 8.3.14. Taxa de Atendimento;
 - 8.3.15. Taxa de Abandono;
 - 8.3.16. Nível de Serviço;
 - 8.3.17. Notas Pesquisa de Satisfação;
 - 8.3.18. Taxa de Ocupação de Linhas (%);
 - 8.3.19. Taxa de disponibilidade de Sistemas (%).
- 8.4. A CONTRATADA deverá realizar a transferência tecnológica ao término do contrato, bem como fornecer o código fonte das soluções utilizadas.

9. PRÉ REQUISITOS PARA IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO TÉCNOLÓGICA

- 9.1. Instalação, hospedagem e segurança em datacenter com certificação mínima Tier 3 sob responsabilidade da empresa CONTRATADA, com tecnologia cloud computing e redundante;
- 9.2. O ambiente deve possuir Certificado de segurança SSL para que as trocas de informações sejam criptografadas (HTTPS);
- 9.3. Suportar, de forma nativa, os padrões abertos de conectividade: HTTP, HTTPS, Web Services (WSDL, SOAP, Rest e UDDI);
- 9.4. O ambiente deve ser monitorado 24x7 (24 horas por dia, sete dias por semana);
- 9.5. A Solução deverá operar em plataforma web compatível, no mínimo, com os navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari e Microsoft Edge, em suas versões mais recentes estáveis.
- 9.6. A Solução deve ser compatível com ambiente multiusuário, permitindo a realização de tarefas concorrentes nas diferentes unidades usuárias do sistema;
- 9.7. Garantir a total integração entre os módulos, assegurando o compartilhamento das regras de negócio e funções implantadas.
- 9.8. Backup diário automático da base de dados e manter os backups durante toda a vigência contratual.
- 9.9. API's (interface de programação de aplicativos) para integração devem estar documentadas toda interação com o usuário deverá ser web
- 9.10. Permitir a anexação de documentos em formato eletrônico
- 9.11. O ambiente de datacenter que disponibilizará a solução na modalidade de Software As Service (SaaS) deverá garantir os seguintes aspectos de segurança:

- 9.12. O datacenter que armazenará as informações da solução deverá atender os requisitos descritos na norma ISO/IEC27001:2013;
- 9.13. O datacenter que armazenará as informações da solução deverá possuir redundância geográfica;
- 9.14. A comunicação e a base de dados do banco de dados deverão ser totalmente criptografadas, utilizando AES 128, 192 256bit);
- 9.15. A solução deverá estar protegida por serviços de Firewall, IDS\IPS, anti-DDoS e protegidos por ataques de Zero Day;
- 9.16. Deverá possuir processo externo para análise e avaliação de vulnerabilidades da solução, mitigando e antecipando de possíveis riscos de ataques cibernéticos, incluindo análise de código;
- 9.17. Deverá possuir processo de Gestão de Continuidade de Negócio com Planos de Ações elaborados e testados, bem como Planos de Continuidade para a solução;
- 9.18. Deverá possuir solução de Plano de Continuidade que contemple um RTO (Recovery Point Objective) máximo de 08 h de recuperação;
- 9.19. Deverá possuir solução e processo de backup das informações de forma a atender a RPO (Recovery Point Objective) de no máximo 08 horas de perda de informações.
- 9.20. Deverá ser fornecido pelo fabricante um SLA de disponibilidade do ambiente SAAS/CLOUD de no mínimo 99,5% do tempo de vigência do contrato.
- 9.21. As soluções utilizadas pela CONTRATADA devem possuir Log de auditoria, com registro dos acessos e das alterações realizadas pelos usuários em todas as operações do sistema;
- 9.22. As soluções utilizadas na prestação dos serviços desta contratação devem estar em compliance com normas de privacidade e segurança dos dados, nas quais os titulares de dados pessoais que não autorizem o contato devem ser anonimizados, mediante diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13.709 de 2018, da Lei n. 12.965 de 2014 (“Marco Civil da Internet”), do Decreto nº 8.771 de 2016 (“Regulamento do Marco Civil da Internet”), bem como quaisquer outras leis ou normas relativas à proteção de dados pessoais.
- 9.23. A solução deverá operar com o idioma português do Brasil.
- 9.24. A documentação de operação dos módulos deverá ser disponibilizada em idioma português do Brasil.
- 9.25. Possuir funções de ajuda online para orientar o usuário nos casos de dúvidas na utilização/navegação, ou dispor de manual online próprio.
- 9.26. As soluções devem possuir mecanismos de proteção contra ocorrências danosas decorrentes de erro do usuário, tais como consistência de valores de entrada, regras de validação e integridade referencial.
- 9.27. A CONTRATANTE será proprietária exclusiva e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser desenvolvida, e dos respectivos bancos de dados, inclusive de registros de texto, áudio, vídeo e imagem, podendo arquivar, copiar e excluir sem que necessite de autorização da CONTRATADA.
- 9.28. A CONTRATADA não poderá utilizar ou ceder a terceiros o cadastro de usuários e material produzido, inclusive de texto, áudio, vídeo e imagem.
- 9.29. A solução deve registrar a tentativa de acessos não autorizados. Os registros de acesso não autorizados à solução, poderão ser solicitados pela CONTRATANTE a qualquer momento e periodicidade que julgar necessário.

10. MONITORAÇÃO, EFETIVIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

- 10.1. A solução deverá oferecer métodos para análise de dados de incidentes anteriores e identificação de tendências que possam indicar problemas futuros, permitindo a tomada de medidas proativas para evitar interrupções no serviço, como a manutenção preventiva de sistemas críticos.
- 10.2. A contratada deve implementar sistema de roteamento inteligente, para encaminhar automaticamente os tickets de suporte para os técnicos mais adequados com base na natureza do problema e na disponibilidade.

- 10.3. Através de análise de dados e feedbacks dos usuários de TI, a solução deverá auxiliar na identificação de áreas de melhoria nos processos de atendimento.

11. PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

- 11.1. A solução deve gerar protocolo para cada novo atendimento automaticamente e encaminhar o protocolo ao usuário de TI no início do atendimento e por ocasião de abertura de novo atendimento pelo mesmo usuário.
- 11.2. A solução deve possibilitar que o usuário de TI possa acompanhar o histórico dos seus atendimentos sem necessidade de interação com atendimento humanizado.

12. DA VIGÊNCIA E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1. Os locais da prestação dos serviços constam no **ANEXO III** deste termo de referência.
- 12.2. A CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura local básica para execução das atividades, incluindo espaço físico, equipamentos, mobiliário, ramais, aparelhos telefônicos, número telefônico, acesso aos circuitos de comunicação de dados das redes locais e acesso à internet para a equipe da CONTRATADA.
- 12.3. Em caso de alteração da localização de unidades, a CONTRATANTE deverá comunicar por escrito, à CONTRATADA, sobre o início das operações na nova localidade com, no mínimo, 30 dias úteis de antecedência.
- 12.4. A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, em cada unidade, iniciará-se em até 10 (dez) dias úteis, a contar da emissão da Ordem de Serviço respectiva, pelo representante da CONTRATANTE.
- 12.5. O prazo de vigência do contrato será de 12 meses, contados a partir da data de assinatura, prorrogável nos termos da Lei.
- 12.6. Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 14.133/2021.
- 12.7. A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo CONTRATANTE em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

13. DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA MÉTRICA PARA FATURAMENTO

- 13.1. A CONTRATADA deverá manter, em cada unidade da CONTRATANTE especificada no **ANEXO III – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS, QUADRO A - DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS**, o quantitativo mínimo previsto no **ANEXO III – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS, QUADRO B - QUANTITATIVO MÍNIMO DE PERFIS PROFISSIONAIS – POR LOCALIDADE**, os Técnicos serão responsáveis pela prestação dos serviços presenciais estabelecidos, observado o item 3.2.2.
- 13.2. Excepcionalmente, a CONTRATANTE poderá autorizar, caso não haja prejuízo para os seus serviços ou não haja demanda suficiente, de acordo com sua conveniência e oportunidade, que o profissional mencionado no item 13.1, temporariamente, faça um expediente reduzido ou compareça em apenas alguns dias da semana.
- 13.3. Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e habilidades técnicas suficientes para dar início ao atendimento de quaisquer requisições ou incidentes, inclusive os que se referirem as demais classificações de complexidade, especificadas neste Termo de Referência.
- 13.4. A CONTRATANTE poderá solicitar a prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência, eventualmente, em localidade que faça parte de sua estrutura mas que seja diversa das unidades especificadas no **ANEXO III – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS, QUADRO A - DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS**, desde que ofereça apoio ao profissional da CONTRATADA para a necessária locomoção, caso a distância

seja superior a 1km do local onde originalmente os serviços são prestados e na circunscrição do município de São Paulo.

- 13.5. Todos os serviços realizados pela CONTRATADA serão remunerados através dos chamados efetivamente solucionados e posteriormente fechados no sistema gerenciador de chamados, sendo vedada a remuneração de serviços que não forem efetivamente prestados à CONTRATANTE.
- 13.6. A CONTRATADA deverá entregar relatório, até o 6º (sexto) dia útil do mês subsequente aos serviços prestados, contendo os quantitativos totais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores apurados.
- 13.7. A CONTRATANTE deverá realizar os procedimentos necessários aos chamados solucionados e que porventura não foram fechados, até o quinto dia útil posterior ao final do mês a que se refere, sendo vedada à CONTRATADA, antes deste prazo, emitir nota fiscal ou quaisquer outros documentos para fins de remuneração dos serviços prestados.
- 13.8. Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:
- 13.8.1. O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, aplicando-se eventual desconto em função de descumprimentos do Acordo de Nível de Serviço (ANS), conforme especificado no tópico **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS E CONTROLE DA QUALIDADE**, deste Termo de Referência;
- 13.8.2. A realização dos descontos indicados no item 13.8.1 não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA em virtude da inexecução dos serviços.
- 13.9. A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.
- 13.10. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE atestará a medição mensal, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.
- 13.11. A contratada deverá emitir e apresentar a nota fiscal/fatura ao CONTRATANTE em até 03 (três) dias úteis contados do recebimento da autorização para emissão.
- 13.12. Os pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A, em até 30 (trinta) dias, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, ou de sua reapresentação em caso de incorreções.
- 13.13. A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada para efeito de pagamento.
- 13.14. Um mesmo profissional poderá desempenhar diferentes papéis, acumulando a responsabilidade de atender a chamados de diferentes categorias ou até mesmo ser o gerente técnico. A única exceção é o papel de Preposto, que não deverá acumular outros papéis, mas não precisará atender exclusivamente a CONTRATADA.
- 13.15. Para fins de remuneração mensal da CONTRATADA, será aplicada a seguinte fórmula:

$$\text{ValorServiçoMes} = \text{ValorServComplexBaixa} + \text{ValorServComplexMedia} + \text{ValorServComplexAlta} - \text{DescANS} - \text{Sanções}$$

Sendo:

$$\text{ValorServComplexBaixa} = \text{VChamadoFechadoComplexBaixa} * \text{QtdChamadoFechadoComplexBaixa}$$

$$\text{ValorServComplexMedia} = \text{VChamadoFechadoComplexMedia} * \text{QtdChamadoFechadoComplexMedia}$$

$$\text{ValorServComplexAlta} = \text{VChamadoFechadoComplexAlta} * \text{QtdChamadoFechadoComplexAlta}$$

Onde:

VChamadoFechado = Valor monetário unitário do chamado, relativo ao tipo de complexidade (Baixa Complexidade - Manutenção e suporte a usuários, aplicações, estações de trabalho e infraestrutura física de redes / Média Complexidade – Suporte, sustentação e manutenção à infraestrutura física e lógica / Alta Complexidade – Administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Linux e administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Windows.)

QtdChamadoFechado = Quantidade de chamados solucionados e posteriormente fechados, relativo ao quadro de complexidade da prestação de serviço.

DescANS = Descontos referentes a eventuais descumprimentos do Acordo de Nível de Serviço (ANS), conforme especificado no tópico ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS e CONTROLE DA QUALIDADE, deste Termo de Referência (Item 18).

Sanções = Sanções administrativas relacionadas à execução contratual.

- 13.16. A CONTRATANTE garantirá um consumo mensal mínimo de 70% da demanda estimada para cada unidade constante no ANEXO II, Quadro B, com base em histórico de atendimentos recentes e outros indicadores relevantes.
- 13.17. Deste modo, caso a CONTRATANTE consuma uma quantidade de chamados inferior em determinado mês, a CONTRATADA poderá considerar para fins de faturamento mensal o quantitativo mínimo garantido, em cada item de serviço.
- 13.18. Caberá aos usuários de TI da CONTRATANTE a abertura de chamados técnicos no sistema gerenciador de chamados. A CONTRATADA poderá efetuar registro de chamados, desde que solicitados por usuários de TI da CONTRATANTE.
- 13.19. O posterior fechamento e confirmação de resolução dos chamados são prerrogativas dos usuários de TI e do fiscal de contrato da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA realizá-los.
- 13.20. Caso a CONTRATANTE não realize a confirmação ou fechamento de um chamado solucionado pela CONTRATADA em até 16 (dezesesseis) horas úteis, considerar-se-á definitivamente resolvido e o chamado será automaticamente fechado.
- 13.21. Para os casos excepcionais em que um único problema no ambiente tecnológico resulte em diversos incidentes e, conseqüentemente, em diversos chamados, serão considerados para fins de remuneração da CONTRATADA, no máximo, 1 (um) chamado referente ao nível de complexidade baixa, 1(um) chamado referente a complexidade média e 1(um) chamado referente a complexidade alta.

14. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

- 14.1. A CONTRATADA deverá apresentar, para cada lote pleiteado, um ou mais Atestados de Capacidade Técnica (declaração ou certidão), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, comprovando ter a empresa prestado serviços compatíveis, e pertinentes, em volume e características, com o objeto desta licitação, em conformidade com especificações deste Termo de Referência, devendo constar o objeto contratual e a declaração de que as expectativas do cliente foram atendidas quanto ao cumprimento de prazos e qualidade dos serviços prestados.
- 14.2. Considerar-se-á compatível o volume de 50% em relação à demanda total de chamados e ao parque de ativos a ser sustentado, conforme **ANEXO II – DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E ESTIMATIVAS DE REQUISIÇÕES E INCIDENTES**.
- 14.3. Sempre que possível, os atestados deverão ser acompanhados de cópia dos respectivos contratos.

- 14.4. Os referidos atestados deverão comprovar, em conjunto, um tempo mínimo de 12 (doze) meses de prestação de serviços e comprovar a compatibilidade mínima exigida em item 14.2.
- 14.5. Os Atestados de Capacidade Técnica deverão conter, no mínimo, as seguintes informações relativas ao emitente: nome comercial, CNPJ, endereço, telefone e e-mail, bem como o nome completo, telefone, e-mail e cargo ocupado pelo signatário do atestado.
- 14.6. Para análise da compatibilidade em volume, pede-se ainda que os Atestados de Capacidade Técnica, sempre que possível, informem volume de chamados atendidos no período e quantidade de ativos de microinformática sustentados, conforme referência do **ANEXO IV**.
- 14.7. Não serão considerados os atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas integrantes do mesmo grupo comercial ou industrial.
- 14.8. Os atestados e documentos apresentados poderão ser diligenciados pela CONTRATANTE, com a finalidade de verificar a veracidade das informações especificadas. Assim, poderão ser exigidos documentos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão, dentre outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços que foram efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado.
- 14.9. A proponente deverá apresentar “Certificado de Visita Técnica”, conforme o modelo constante do **Anexo V**.
- 14.9.1. A visita técnica tem como objetivo verificar as condições locais para a execução do objeto da contratação, permitindo aos interessados verificar localmente as informações que julgarem necessárias para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.
- 14.9.2. Poderão ser feitas tantas visitas técnicas quantas cada interessado considerar necessário. Cada visita deverá ser agendada por e-mail, especificado no **ANEXO III – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS** e poderão ser realizadas até o dia imediatamente anterior à sessão pública, no período das 09:00 às 16:00 horas.
- 14.9.3. Competirá a cada interessado, quando da visita técnica, fazer-se acompanhar dos técnicos e especialistas que entender suficientes para colher as informações necessárias à elaboração da sua proposta.
- 14.9.3.1. No ato do agendamento de que trata o item 14.9.2, os profissionais da interessada que integrarem a comissão para realização da visita técnica deverão ser previamente identificados.
- 14.9.4. As prospecções, investigações técnicas, ou quaisquer outros procedimentos que impliquem interferências no local em que serão prestados os serviços deverão ser previamente informadas e autorizadas pela Administração.
- 14.9.5. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que serão executados os serviços objeto da contratação.
- 14.9.6. O licitante que optar pela não realização da visita técnica deverá, para participar do certame, apresentar declaração afirmando que tinha ciência da possibilidade de fazê-la, mas que, ciente dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada, conforme o modelo constante do **Anexo V.2** do Termo de Referência.

15. DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

- 15.1. O ambiente tecnológico e demais informações pertinentes à mensuração da equipe e da demanda estão especificadas no **ANEXO II – Do Ambiente Tecnológico e Estimativas de Requisições e Incidentes**.

16. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 16.1. Definir e aprovar processos de TI que tenham relação com a execução do presente objeto.
- 16.2. Informar à CONTRATADA, para fins de previsão da equipe técnica necessária, no mínimo, as seguintes informações:
- 16.3. Quantidade de equipamentos (estações de trabalho, notebooks);
- 16.4. Quantidade de dispositivos (Impressoras, Scanners e Dispositivos Móveis);
- 16.5. Número de usuários de TI;
- 16.6. Se for o caso, o número de membros que compõe a equipe de TI que presta o serviço atual;
- 16.7. Fornecer à CONTRATADA, caso solicitado, outras informações relativas ao ambiente tecnológico, parque computacional, sistemas existentes, dentre outras informações que facilitem a previsão dos recursos necessários à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, podendo, inclusive, permitir visita dos responsáveis da CONTRATADA aos locais nos quais os serviços serão efetivamente prestados, mediante prévio agendamento.
- 16.8. O agendamento para efetivação da visita deverá ser solicitado através dos contatos presentes no **ANEXO III – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS**, deste Termo de Referência.
- 16.9. Estabelecer prazo para substituir funcionários em caso de faltas/afastamentos;
- 16.10. Emitir e encaminhar ordem de início dos serviços.
- 16.11. Responsabilizar-se pelo respeito e cortesia da sua equipe de funcionários no relacionamento interpessoal, e em especial, manter comportamento e atitudes adequados, de modo a se estabelecer o ambiente de devido respeito e cortesia no relacionamento com a CONTRATADA.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 17.1. A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nos Grupos de Serviços com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no **ANEXO I - Dos Perfis Profissionais**;
- 17.2. A CONTRATADA deverá garantir que a execução dos serviços se dará em conformidade com os processos aprovados previamente pela CONTRATANTE;
- 17.3. Os recursos necessários para a execução das atividades de suporte presencial deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA, quando autorizado e conveniente à CONTRATANTE.
- 17.4. Sem prejuízo dos serviços remunerados por chamados, caberá à CONTRATADA:
 - 17.4.1. Propor melhorias, documentar e coordenar a execução do processo de mudanças de TI;
 - 17.4.2. Propor melhorias, documentar e coordenar a execução do processo de gerência de configurações de TI;
 - 17.4.3. Propor melhorias, documentar e coordenar a execução do processo de gestão de incidentes de TI;
 - 17.4.4. Propor melhorias, documentar e coordenar a execução do processo de requisições de TI;

- 17.4.5. Propor melhorias, documentar e coordenar a execução do processo de problemas de TI;
- 17.4.6. Emitir relatórios de acompanhamento da performance dos processos de TI conforme demanda pela CONTRATANTE, incluindo relatórios de nível de serviço e de disponibilidade;
- 17.4.7. Acompanhar a gestão dos chamados abertos junto a fornecedores externos que impactem na infraestrutura de tecnologia da informação da CONTRATANTE;
- 17.4.8. Acompanhar a fila de chamados de todos os envolvidos na prestação dos serviços desse Termo de Referência;
- 17.4.9. Fazer o correto escalonamento do chamado, de acordo com os processos estabelecidos;
- 17.4.10. Garantir que todos os chamados serão registrados com as informações necessárias, de acordo com o processo estabelecido, e, principalmente, com o registro da solução adotada;
- 17.4.11. Elaborar documentação técnica e relatórios de acordo com os padrões acordados entre as partes;
- 17.4.12. Atualizar, incluir, remover e validar as informações da base de conhecimento;
- 17.4.13. Elaborar e manter atualizada a documentação das topologias de redes LAN;
- 17.4.14. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de ativos objeto deste termo de referência, incluindo servidores, storage, switches, roteadores e demais hardwares da CONTRATANTE;
- 17.4.15. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de virtualização, caso exista, incluindo servidores virtuais, switches virtuais, pool de recursos, informações de alta-disponibilidade, etc.;
- 17.4.16. Criar e manter atualizada a lista dos serviços de TI disponibilizados aos usuários, objeto deste Termo de Referência, mediante aprovação pela CONTRATANTE;
- 17.4.17. Elaborar e manter atualizado o endereçamento IPv4 e IPv6 de todos os ativos contemplados neste termo de referência;
- 17.4.18. Elaborar e manter documentação de todos os processos inerentes ao funcionamento dos serviços, incluindo rotinas de interrupção e inicialização dos serviços de TI;
- 17.4.19. Elaborar e manter a documentação referente ao controle das fitas de backup, caso necessário;
- 17.4.20. Apoiar os demais serviços na elaboração de relatórios diversos;
- 17.4.21. Para elaboração dos relatórios e execução dos controles a CONTRATADA poderá utilizar os recursos humanos alocados neste grupo de serviço e nos demais grupos existentes;
- 17.4.22. É responsabilidade da CONTRATADA proceder o diagnóstico dos incidentes ocorridos no ambiente da CONTRATANTE coordenando todas as suas equipes de acordo com as especialidades e serviços estabelecidos neste Termo de Referência.
- 17.4.23. Se solicitado pela CONTRATANTE, prover uniforme e meio de identificação de seus profissionais(crachá), durante a prestação dos serviços.
- 17.4.24. Providenciar, de imediato, mediante solicitação formal da CONTRATANTE, as substituições de funcionários que demonstrarem conduta incompatível com a adequada execução de serviços, não atendam a qualidade ou as obrigações relativas à execução ou as necessidades inerentes à execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, ou que não cumpram as políticas ou processos estabelecidos;
- 17.4.25. Assumir total e exclusiva responsabilidade por quaisquer ônus ou encargos relacionados a seus funcionários, na prestação dos serviços objeto do Contrato, seja ele decorrente da legislação trabalhista, social, previdenciária e/ou ambientais incluídas as indenizações por acidentes, moléstias ou outras de natureza profissional e/ou ocupacional;

- 17.4.26. Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 121 da Lei Federal nº 14.133/2021 ou outra que a substitua;
- 17.4.27. Responder por quaisquer danos ou prejuízos que vier a causar ao CONTRATANTE, propriedade ou pessoa de terceiros e objetos, em decorrência da execução do contrato ou por comportamento de seus funcionários em serviço, correndo às suas expensas, sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE, o ressarcimento ou indenizações que tais danos ou prejuízos causarem;
- 17.4.28. Manter todas as condições de habilitação e qualificações exigidas durante o período de vigência contratual;
- 17.4.29. Guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;
- 17.4.30. Obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto a que se refere o item 1.1, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- 17.4.31. Responsabilizar-se pelo respeito e cortesia da sua equipe de funcionários no relacionamento interpessoal, e em especial, manter comportamento e atitudes adequados durante a prestação dos serviços, de modo a se estabelecer o ambiente de devido respeito e cortesia no relacionamento com a CONTRATANTE.

18. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS E CONTROLE DA QUALIDADE

- 18.1. Para garantir que a CONTRATADA preste um serviço de qualidade, são estabelecidas nesse Termo de Referência metas para o Acordo de Nível de Serviço - ANS. O descumprimento destas metas afetará o valor a ser faturado pelo serviço efetivamente prestado, sem prejuízo da aplicação de sanções pelo não cumprimento das obrigações contratuais (Conforme fórmulas previstas no Item 13).
- 18.2. O tempo máximo de para resolução dos chamados terá seu início a partir da abertura das solicitações no Sistema Gerenciador de Chamados, e será contado dentro do expediente da CONTRATANTE (horas úteis).
- 18.3. O percentual de desconto aplicável será um fator redutor da remuneração mensal devida à CONTRATADA, sendo limitada a 20%.
- 18.4. O corpo técnico, responsável pela fiscalização do Contrato designado pelo CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.
- 18.5. Mensalmente a CONTRATADA, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços prestados.
- 18.6. Os níveis mínimos de serviços exigidos na execução dos serviços a serem prestados deverão atender ao que se segue:

Indicadores de Níveis de Serviço do Processo de Atendimento a Chamados

	Nome	Descrição	Medição	Métrica	Perfil de Atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumento de Medição
Classificação de Chamado	ANS1 – Tempo de classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em “Aberto”	95% dos chamados classificados em até 15 minutos	Central de Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
	ANS2- Tempo de Solução de Demanda “Requisição de Serviços”	Mede o tempo entre a classificação da demanda “Requisição de Serviço” e seu fechamento	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% dos chamados classificados em até 4 horas uteis	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
Incidentes	ANS3 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade1”	Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidente prioridade 1º até sua resolução”	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% das demandas de prioridade 1 resolvidos em até 4 horas uteis	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
	ANS4 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade2”	Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidente prioridade 2º até sua resolução”	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% das demandas de prioridade 2 resolvidos em até 6 horas uteis	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
	ANS5 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade3”	Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidente prioridade 3º até sua resolução”	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% das demandas de prioridade 3 resolvidos em até 8 horas uteis	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
	ANS6 – Taxa de execução de serviços de requisição de mudança	Mede o percentual de mudança executada com sucesso no período	Percentual de mudança executadas com sucesso no período	97% das mudanças executadas com sucesso no período	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
	ANS7 – Tempo de atendimento de chamados	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos	90% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	URA

	ANS8 – Índice de Satisfação do Usuário Final	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços	Percentual de respostas entre “Ótimo” e “Bom” em pesquisa de satisfação respondida por cada atendimento realizado ao usuário	85% das opiniões entre “Ótimo” e “Bom”	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Pesquisa de satisfação
--	--	---	--	--	--	--------	--	------------------------

Ausência de profissional ou alocação de profissional sem a qualificação exigida

Descrição	Desconto Aplicável	Medição
Alocar para a execução do contrato profissional sem a qualificação obrigatória exigida na contratação, conforme ANEXO I.	0,5% da remuneração mensal devida, por dia útil de permanência de profissional sem a qualificação exigida.	Número de profissionais, por dia útil de permanência, sem a qualificação exigida prestando serviço na contratante.
Ausência do mínimo de profissionais solicitado por unidade, conforme ANEXO III - QUADRO B.	1% da remuneração mensal devida, por dia útil de ausência do profissional, no caso de ausência total ou 0,125% da remuneração mensal devida, por hora de atraso do profissional.	Número de profissionais ausentes por dia útil de permanência ou número de profissionais por hora de ausência.

Recusa de prestação de serviço

Descrição	Desconto Aplicável	Medição
Recusar-se a prestar item de serviço para o qual foi contratada ou não alocar profissional para executá-lo.	1% da remuneração mensal devida, por dia de recusa da prestação do serviço ou não alocação do profissional.	Número de chamados abertos sem solução e sem justificativa aceita pela contratante, não aceite de Ordem de Serviço e número de profissionais alocados inferior ao determinado em ANEXO III - QUADRO B.

18.7. Critérios para a Classificação da Prioridade

18.7.1. A CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão obrigatoriamente classificar todos os Incidentes de acordo como os critérios de Prioridade definidos nos conceitos descritos abaixo:

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alto	Prioridade 1	Prioridade 1	Prioridade 2
	Média	Prioridade 1	Prioridade 2	Prioridade 3
	Baixa	Prioridade 2	Prioridade 3	Prioridade 3

Tabela de Classificação de Prioridade de Incidentes

- 18.7.2. O impacto e a urgência são os dois critérios básicos para a classificação de Incidentes;
- 18.7.3. Impacto – Classifica importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança podem vir a surtir no negócio.
- 18.7.3.1. Alto – Pode afetar totalmente o negócio da instituição.
 - 18.7.3.2. Médio – Pode afetar parcialmente o negócio da instituição.
 - 18.7.3.3. Baixo – Pode afetar minimamente o negócio da instituição.
- 18.7.4. Urgência – Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança poder impactar significativamente o negócio.
- 18.7.4.1. Alta – Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento dos serviços.
 - 18.7.4.2. Média – Sugere a tomada de ação de forma programada a fim de garantir que esta não mude seu estado para Alta.
 - 18.7.4.3. Baixa – Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.
- 18.7.5. A CONTRATADA poderá solicitar ao CONTRATANTE os modelos dos processos de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema e demais processos que se mostrarem úteis para a CONTRATADA realizar os serviços constantes nesse termo de referência.
- 18.7.5.1. Os processos definidos pela CONTRATANTE deverão ser seguidos e caso for constatado algum problema com o processo a CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE para avaliar a necessidade de alteração do processo.

19. DA GARANTIA

- 19.1.1. Os serviços referentes a chamados solucionados pela CONTRATADA deverão possuir garantia mínima de 30 dias úteis, de modo que, caso haja novos incidentes que possuam relação com serviços idênticos aos já remunerados, a correção deverá ser realizada sem custos à CONTRATANTE.

20. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE

- 20.1.1. Em conformidade as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes, os dados e informações que a CONTRATANTE fornecer, a seu exclusivo critério, para fins de execução do objeto contratual, serão mantidas em sigilo pela CONTRATADA, comprometendo-se a:
- 20.1.1.1. Usar as informações para o único propósito de executar os serviços contratados;
 - 20.1.1.2. Revelar as informações apenas para os membros de sua organização, necessários à condução do serviço contratado e requerer a eles que também mantenham o caráter confidencial dessas informações;
 - 20.1.1.3. Obrigar-se a tratar como “segredos comerciais e confidenciais”, e não fazer uso comercial de quaisquer informações e dados relativos aos serviços ora contratados.

21. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADOS

- 21.1.1. A CONTRATANTE definirá os processos e procedimentos para uso do Sistema de Gerenciador de Chamados, que auxiliará na gestão das requisições, incidentes e dos serviços efetivamente solicitados e solucionados.

21.1.2. O sistema de gerenciamento deverá atender aos seguintes requisitos:

- 21.1.2.1. Ambiente multiplataforma (No mínimo Windows e Linux);
- 21.1.2.2. Acesso pelo navegador;
- 21.1.2.3. Módulo para administração;
- 21.1.2.4. Relatórios Customizáveis;
- 21.1.2.5. DashBoards com dados dinâmicos;
- 21.1.2.6. Exportação de Dados para formatos padrão (PDF, XLS, XML, etc.);
- 21.1.2.7. Suporte em Português;
- 21.1.2.8. Integração com serviço de diretórios (Ex: AD, OpenLdap) com opção para autenticação na própria aplicação;
- 21.1.2.9. Customizável;
- 21.1.2.10. Suporte aos processos ITIL.
- 21.1.2.11. O Sistema de Gerenciamento de Chamados deve possuir suporte ao controle e registro das seguintes demandas de atendimento:
 - 21.1.2.12. Primeiro Nível de Atendimento – conforme item 3.3.3;
 - 21.1.2.13. Segundo Nível de Atendimento – conforme item 3.3.3;
 - 21.1.2.14. Terceiro Nível de Atendimento – conforme item 3.3.3;
 - 21.1.2.15. Programação de demandas periódicas;
 - 21.1.2.16. Gestão de atendimento por assunto, por tipo de usuário, tipo de solicitação, por áreas e outras formas de classificação gerencial;
- 21.1.2.17. O Sistema deverá possuir base de conhecimento integrada, Catálogo de Serviços integrado e contemplar as seguintes funcionalidades:
 - 21.1.2.18. Permitir cadastrar e alterar o catálogo de serviços que será disponibilizado para seleção dos usuários;
 - 21.1.2.19. Permitir cadastrar/alterar a demanda/chamado por parte do usuário:
 - 21.1.2.19.1. Registrar nome do usuário e local do chamado;
 - 21.1.2.19.2. Categoria do chamado;
 - 21.1.2.19.3. Tipo do chamado;
 - 21.1.2.19.4. Permitir vincular o chamado ao patrimônio (equipamento) e à localização física do usuário, considerando a infraestrutura Física e Lógica;
 - 21.1.2.19.5. Permitir descrever o assunto do chamado;
 - 21.1.2.20. Permitir determinar a prioridade do chamado com base em critérios pré-definidos (categoria, usuário, criticidade, etc.);
 - 21.1.2.21. Permitir anexar imagens e documentos ao chamado;
 - 21.1.2.22. Permitir cadastrar usuários (gerentes de fila) e técnicos para recebimento e resolução de chamados;
 - 21.1.2.23. Permitir a solução do chamado por parte do técnico, mediante determinadas condições;
 - 21.1.2.24. Permitir a reabertura do chamado por parte do usuário, caso o chamado não tenha sido plenamente atendido;
 - 21.1.2.25. Registrar automaticamente hora de abertura, de fechamento do chamado e prazo do ANS;
 - 21.1.2.26. Informar o tempo restante de atendimento para cumprimento dos níveis de serviços;
 - 21.1.2.27. Permitir a busca rápida de informações referentes ao equipamento (configuração, localização, histórico de chamados, garantia);
 - 21.1.2.28. Permitir o envio automático de e-mail para as áreas de competência e usuários na abertura e fechamento de chamados;
 - 21.1.2.29. Permitir o acompanhamento do andamento de atendimentos das ocorrências;

- 21.1.2.30. Permitir gerenciamento das filas (1º, 2º e 3º nível) - redirecionamento de chamados para os técnicos;
- 21.1.2.31. Ao término da resolução de cada demanda/chamado por parte dos técnicos, permitir ao usuário fechar e avaliar o seu nível de satisfação;
- 21.1.2.32. Calcular e acompanhar os níveis de serviços por nível de atendimento e por categoria de chamado;
- 21.1.2.33. Permitir calcular o nível geral de satisfação do usuário;
- 21.1.2.34. Permitir gerenciar Base de Conhecimento de problemas conhecidos;
- 21.1.2.35. Emitir relatórios de chamados e atendimentos, tais como:
 - 21.1.2.35.1. Relatório de chamados por nível com cálculo dos indicadores de níveis de serviços definidos;
 - 21.1.2.35.2. Relatório de chamados de atendimento por técnico, por usuário, por equipamento, etc.;
 - 21.1.2.35.3. Relatório de chamados atendidos e não atendidos;
 - 21.1.2.35.4. Relatório de chamados por dia, semana e mês (abertos e fechados);
 - 21.1.2.35.5. Relatório de volume de chamados por canal;
 - 21.1.2.35.6. Relatório de tempo de resposta médio por canal;
 - 21.1.2.35.7. Relatório de tempo de resolução médio por tipo de chamado;
 - 21.1.2.35.8. Relatório de tendências de chamados;
 - 21.1.2.35.9. Relatório de tempo de resolução por prioridade;
 - 21.1.2.35.10. Relatório de retorno de chamados;
 - 21.1.2.35.11. Relatório de uso de recursos;
 - 21.1.2.35.12. Relatório de incidentes críticos;
 - 21.1.2.35.13. Relatório de tendências de problemas;
 - 21.1.2.35.14. Relatório de conformidade com SLA's;
 - 21.1.2.35.15. Relatório com nível geral de satisfação do usuário.
- 21.2. Caso a CONTRATANTE não possua implantado um sistema para gerenciamento de chamados, ou este não ofereça compatibilidade para implantação da solução omnichannel, o sistema a ser utilizado deverá ser fornecido pela CONTRATADA, sem custos à CONTRATANTE, devendo ser homologado pela área técnica da CONTRATANTE.
 - 21.2.1. A escolha do sistema de gerenciamento de chamados fica à critério da CONTRATANTE;
 - 21.2.2. Para que seja aceito, o sistema proposto pela CONTRATADA deverá, no mínimo, atender a 80% dos subitens listados no item 21.1.2.
 - 21.2.3. A implantação do sistema de gerenciamento de chamados ocorrerá após homologação por parte da CONTRATANTE e deverá ser realizada obrigatoriamente no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

22. DISPOSIÇÕES GERAIS E INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- 22.1. A CONTRATANTE deverá indicar, formalmente, o Gestor do Contrato, os Fiscais e Suplentes das Unidades presentes do **ANEXO III – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS**, que atuarão em nome da CONTRATANTE como responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do contrato.
- 22.2. A alocação da mão de obra utilizada e dimensionamento da equipe necessária se dará a critério da CONTRATADA, atendidas as disposições deste Termo de Referência, em especial o item 13.1, inclusive no tocante ao Acordo de Nível de Serviço.
- 22.3. A CONTRATADA deverá indicar um PREPOSTO, que não poderá ser parte da equipe técnica, inclusive gerente técnico, e será o representante da CONTRATADA para fins da

prestação do objeto deste termo de referência e será o interlocutor da CONTRATADA com a CONTRATANTE.

- 22.4. O PREPOSTO deverá assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços.
- 22.5. O PREPOSTO deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.
- 22.6. O PREPOSTO deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas.
- 22.7. O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- 22.8. A CONTRATADA indicará um Gerente Técnico para atuar junto aos grupos de serviços, com as seguintes atividades:
 - 22.8.1. Fornecer os relatórios de controle e avaliação dos serviços prestados;
 - 22.8.2. Verificar se as atividades estão sendo executadas de acordo com os níveis de complexidade de serviço contratados;
 - 22.8.3. Interagir com o Fiscal do Contrato da CONTRATANTE, comunicando expectativas, problemas, prioridades e atividades;
 - 22.8.4. Assistir sob todos os aspectos o contingente utilizado, orientando, coordenando, acompanhando, supervisionando, gerenciando e demandando às equipes técnicas que atuam na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência para a execução dos serviços;
 - 22.8.5. Controlar processos, atividades e a qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e controle da execução dos serviços;
 - 22.8.6. Apresentar propostas de mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando a otimização dos custos, a racionalização, inovação, e melhoria dos processos;
 - 22.8.7. Responder aos questionamentos e solicitações da CONTRATANTE;
 - 22.8.8. Participar de reuniões, quando solicitado pela CONTRATANTE;
 - 22.8.9. Acompanhar, avaliar e validar os resultados das atividades sob sua gestão;
 - 22.8.10. Assegurar que a prestação dos serviços obedeça aos processos e políticas de segurança adotadas na CONTRATANTE;
 - 22.8.11. Acompanhar projetos de modernização da infraestrutura da CONTRATANTE, propondo tecnologias e participando do planejamento de melhorias da infraestrutura.
- 22.9. A CONTRATADA indicará os profissionais Técnicos (Analistas/Técnicos) para atuarem nos serviços definidos neste Termo de Referência, sempre que demandados, deverão se manifestar tecnicamente sobre suas especialidades ao gestor de contrato.
- 22.10. A CONTRATANTE responsabiliza-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços.
- 22.11. A CONTRATADA responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado.
- 22.12. A CONTRATADA responsabiliza-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados, quando nas dependências da Prefeitura de São Paulo, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
- 22.13. A CONTRATANTE poderá permitir o acesso remoto do gerente e profissionais técnicos e demais profissionais da CONTRATADA, que prestam serviços locais.
- 22.14. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.
- 22.15. A CONTRATADA não poderá atender outros clientes nas dependências da CONTRATANTE, sendo vedado a utilização dos profissionais para atender outros contratos, que não os da própria Prefeitura de São Paulo, observados os itens 13.1 e 22.1.
- 22.16. Atividades que possam afetar a disponibilidade dos serviços de TI, a critério da CONTRATANTE, serão executadas em dias e horários definidos pela CONTRATANTE, inclusive

- em finais de semana e feriados, respeitadas as normas de acesso aos estabelecimentos, e política de segurança de TI da CONTRATANTE.
- 22.17. A CONTRATANTE poderá requisitar que atividades que coloquem em risco o seu ambiente operacional sejam executadas presencialmente.
- 22.18. A CONTRATADA efetuará o atendimento fora do horário padrão de prestação de serviços em caso de manutenções programadas ou tratamento de incidentes que causem prejuízo à CONTRATANTE, conforme previsto em item 3.2.6.
- 22.19. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais com perfis aderentes de acordo com o serviço solicitado pela CONTRATANTE e em qualidade suficiente para cumprir as exigências do Acordo de Nível de Serviço (ANS) previstas nesse Termo de Referência.
- 22.20. A CONTRATANTE poderá requisitar a substituição de profissionais que não atendam a qualidade ou as obrigações relativas à execução ou as necessidades inerentes à execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, ou que não cumpram as políticas ou processos estabelecidos.
- 22.21. Todas as despesas com recursos humanos, incluindo encargos trabalhistas, alimentação e transporte horas extras, deslocamentos, sobreaviso, descanso semanal remunerado (inclusive entre as dependências da CONTRATANTE) necessárias à prestação dos serviços deste Termo de Referência são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 22.22. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência a inclusão ou retirada de profissionais utilizados na prestação dos serviços dos grupos de serviço deste Termo de Referência.
- 22.23. A CONTRATADA manterá atualizada a relação nominal dos membros de sua equipe técnica utilizada na prestação de serviços, seja nas dependências da CONTRATANTE ou remotamente.
- 22.24. A CONTRATADA deverá providenciar a solicitação de exclusão de acesso físico e lógico aos ativos da CONTRATANTE sempre que houver desligamento de qualquer membro de sua equipe das atividades relacionadas à prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência.
- 22.25. Para garantir a segurança física e lógica, o atendimento às normas de conduta e acesso, a CONTRATADA deve manter a lista de profissionais atualizada, incluindo, excluindo ou alterando acesso e informações dos funcionários, sendo vedada a inclusão na lista de funcionários que não atendam a CONTRATANTE.
- 22.26. A CONTRATADA deverá observar todos os processos e políticas de segurança definidos e/ou adotados pela CONTRATANTE, e, na falta deles, aplicar as boas práticas de Segurança da Informação definidas em padrões internacionais.
- 22.27. Os profissionais contratados pela CONTRATADA para prestação dos serviços descritos neste termo de referência deverão assinar termos de uso, privacidade, confidencialidade, responsabilidade, para o desempenho das atividades definidas pela CONTRATANTE, sob pena de responsabilidade pessoal nos termos da legislação vigente.
- 22.28. A CONTRATADA deverá implementar mecanismos processuais, previamente validados pela CONTRATANTE, para assegurar a segurança física dos ativos sob a guarda da CONTRATADA, incluindo-se furto, roubo e danos aos ativos e dados.
- 22.29. Ao término do contrato a CONTRATADA deverá devolver os ativos da CONTRATANTE, nas mesmas condições em que foram cedidos para uso.
- 22.30. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento do hardware e licença de softwares utilizados na prestação remota dos serviços previstos neste Termo de Referência, devendo ainda garantir sua compatibilidade com o ambiente da CONTRATANTE.
- 22.31. A CONTRATADA deverá atender às convocações formais de reuniões, nos dias e horários de expediente, estabelecidos à critério da CONTRATANTE.
- 22.32. As informações da CONTRATANTE deverão ser armazenadas unicamente no local definido pela CONTRATANTE.
- 22.33. Demais disposições não previstas no âmbito deste Termo de Referência serão resolvidas pela CONTRATANTE.

23. DO ENCERRAMENTO E TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

- 23.1.1. Todos os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que foram disponibilizados ou, na impossibilidade, a CONTRATADA fará a reposição destes recursos sem quaisquer ônus adicionais ao CONTRATANTE.
- 23.1.2. A CONTRATADA compromete-se a elaborar processo contemplando o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos, competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços para o CONTRATANTE e, caso haja, para o novo CONTRATADO, no mínimo, nos últimos 45 (quarenta e cinco) dias anteriores ao término do contrato, devendo contemplar no mínimo:
- 23.1.2.1. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas, todos os documentos produzidos e fluxos de atendimento/suporte técnico para o CONTRATANTE e para o novo CONTRATADO, caso exista;
 - 23.1.2.2. Lista completa de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico;
 - 23.1.2.3. Lista completa de todos os profissionais alocados.
- 23.1.3. A CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato mesmo em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços.
- 23.1.4. A CONTRATADA deverá fornecer o código fonte das soluções utilizadas no atendimento deste contrato.
- 23.1.5. A CONTRATADA deverá realizar a transferência de tecnologia de todas as soluções utilizadas durante a vigência do contrato, incluindo:
- 23.1.6. Código fonte das soluções tecnológicas;
 - 23.1.7. Documentação técnica das soluções;
 - 23.1.8. Documentação das API's de terceiros, contendo manuais de integrações;

ANEXO I – DOS PERFIS PROFISSIONAIS

PERFIS PARA GRUPO ÚNICO – SERVIÇOS DE SUPORTE AO USUÁRIO FINAL E SERVIÇO DE SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO À INFRAESTRUTURA FÍSICA E LÓGICA:

Perfil	Requisitos MÍNIMOS
1. Prestador de Serviço de manutenção e suporte a usuários, aplicações, estações de trabalho e infraestrutura física de redes	<p>Profissional deverá ter, no mínimo, as qualificações abaixo:</p> <p>Formação: Curso Técnico em Informática ou nível superior na área de Tecnologia da Informação;</p> <p>Capacitação: O prestador de serviço deverá possuir:</p> <ol style="list-style-type: none">1. No mínimo, 16 (dezesesseis) horas de treinamento em Fundamentos ITIL v4 ou superior, que serão comprovadas através de cópia do respectivo certificado emitido por instituição devidamente reconhecida. Na ausência dessa condição, a capacitação deverá ser realizada no prazo de até 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de início da prestação do serviço; e2. Treinamento na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente, com no mínimo 8 (oito) horas de treinamento, comprovadas através de cópia do respectivo certificado emitido por instituição devidamente reconhecida. Na ausência dessa condição, a capacitação deverá ser realizada no

	<p>prazo de até 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de início da prestação do serviço.</p> <p>Experiência profissional comprovada de ao menos 12 (doze) meses em empresas, organizações ou entes públicos com ao menos 30 (trinta) colaboradores, desempenhando as seguintes atividades: atendimento a incidentes e solicitações de serviço utilizando boas práticas do ITIL; administração básica de sistemas operacionais Windows 7 ou superior. instalação e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho; manutenção de hardware em nível básico – detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabo, conectores, drivers, fontes e monitores.</p>
<p>2. Prestador de Serviço de suporte, sustentação e manutenção à infraestrutura física e lógica</p>	<p>Profissional deverá ter, no mínimo, as qualificações abaixo:</p> <p>Formação: Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação, e/ou curso superior em qualquer área com pós-graduação em área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas; Ao menos duas das seguintes certificações: ITIL 4 Foundation ou superior; Cisco CCNA ou superior. HDI Support Center Analyst (HDI SCA) ou HDI Desktop Advanced Support Technician (HDI DAST) Treinamento em redes com carga horária mínima de 40 horas que contemple a administração de switches; Experiência profissional comprovada de ao menos 24 (vinte e quatro) meses em empresas, organizações ou entes públicos com ao menos 30 (trinta) colaboradores, desempenhando atividades relacionadas a Tecnologia da Informação.</p>
<p>3. Prestador de Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Linux</p>	<p>Profissional deverá ter, no mínimo, as qualificações abaixo:</p> <p>Formação: Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação, e/ou curso superior em qualquer área com pós-graduação em área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas;</p> <p>Certificação LPIC-1 - Linux Professional Institute Certification Level 1, ou superior;</p> <p>Experiência profissional comprovada de ao menos 24 (vinte e quatro) meses em empresas, organizações ou entes públicos com ao menos 30 (trinta) colaboradores, em atividades relativas a Tecnologia da Informação, incluindo sustentação de aplicações e virtualização em ambientes Linux.</p>
<p>4. Prestador de Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Windows</p>	<p>Profissional deverá ter, no mínimo, as qualificações abaixo:</p> <p>Formação: Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação, e/ou curso superior em qualquer área com pós-graduação em área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas;</p> <p>Certificação: Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) Windows Server 2008/2012 ou superior;</p> <p>Experiência profissional comprovada de ao menos 24 (vinte e quatro) meses em empresas, organizações ou entes públicos com ao menos 30 (trinta) colaboradores, em atividades relativas à Tecnologia da Informação, incluindo sustentação de aplicações e virtualização em ambientes Windows.</p>
<p>5. Gerente Técnico</p>	<p>Profissional deverá ter, no mínimo, as qualificações abaixo:</p> <p>Formação: Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação, e/ou curso superior em qualquer área com pós-graduação em área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas; Ao menos duas das seguintes certificações:</p>

ITIL 4 Managing Professional (ITIL MP) ou superior;
ITIL 4 Practice Manager (PM) ou superior;

Cisco CCNA ou superior;

HDI Support Center Analyst (HDI SCA) ou HDI Support Center Analyst (HDI SCA).

Experiência profissional comprovada de ao menos 48 (quarenta e oito) meses em empresas, organizações ou entes públicos com ao menos 30 (trinta) colaboradores, desempenhando atividades relacionadas a Tecnologia da Informação.

Ao menos 12 (doze meses) dos 48 (quarenta e oito) exercendo supervisão de outros profissionais técnicos.

ANEXO II – DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E ESTIMATIVA DE REQUISIÇÕES E INCIDENTES

QUADRO A - AMBIENTE TECNOLÓGICO

LOTE XX

Órgão	Unidade	Computadores	Notebooks	Impressoras	Pontos de rede	Usuários de TI	Equipe de TI Atual
							(quantidade de técnicos e estagiários)
Xxx	xxx	xxx	xxx	xx	xxx	xxx	xxx
	Totais	xxx	xx	xxx	xxx	xxx	xxx

QUADRO B - ESTIMATIVA MENSAL DE REQUISIÇÕES E INCIDENTES (CHAMADOS) – POR COMPLEXIDADE DE SERVIÇO

LOTE XX

Órgão	Unidade	Atendimento Presencial ao Público (Sim/Não)	Baixa Complexidade – Manutenção e suporte a usuários, aplicações, estações de trabalho e infraestrutura física de redes	Média Complexidade – Suporte, sustentação e manutenção à infraestrutura física e lógica	Alta Complexidade – Administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Linux	Alta Complexidade – Administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Windows	Percentual de chamados relacionados ao atendimento ao público
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		TOTAL MENSAL	xxx	xxx	xxx	xxx	
		TOTAL 12 MESES	xxx	xxx	xxx	xxx	

QUADRO C – MODELO PARA PROPOSTAS

LOTE XX

Complexidade do Chamado	PREÇO UNITÁRIO DO CHAMADO (R\$) ¹	Estimativa de chamados para 12 meses	TOTAL (R\$) ²
Baixa Complexidade		xxx	
Média Complexidade		xxx	
Alta Complexidade		xxx	
TOTAL DA PROPOSTA (R\$) ³			

¹ As empresas interessadas informarão preços unitários para cada item de serviço.

² O valor total será calculado pela multiplicação simples entre os respectivos preços unitários e estimativas para 12 meses.

³ A soma dos totais de cada item de serviço, designado como TOTAL DA PROPOSTA, será o valor considerado na comparação de preços.

ANEXO III – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS

QUADRO A - DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTATOS

LOTE XX

Órgão	Unidade	Endereço	Responsável Técnico	E-mail
xxx	xxx	xxx	xxx	xxxx

QUADRO B - QUANTITATIVO MÍNIMO DE PERFIS PROFISSIONAIS – POR LOCALIDADE

LOTE 1

Órgão	Unidade	PERFIL 1 - Prestador de Serviço de manutenção e suporte a usuários, aplicações, estações de trabalho e infraestrutura física de redes	PERFIL 2 - Prestador de Serviço de suporte, sustentação e manutenção à infraestrutura física e lógica	PERFIL 3 - Prestador de Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Linux	PERFIL 4 - Prestador de Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e servidores Windows	PERFIL 5 - Gerente Técnico	Observações
xxx	xxx	xxx	sob demanda	sob demanda	sob demanda	xxx	

ANEXO IV – MODELO ATESTADO CAPACIDADE TÉCNICA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA (EM PAPEL TIMBRADO)

Atestamos que a empresa [nome da empresa CONTRATADA], inscrita no CNPJ sob o nº _____, estabelecida na Rua _____, nº __, bairro _____, na cidade de _____, Estado de __, PRESTOU SERVIÇOS à [nome da empresa CONTRATANTE], CNPJ nº _____, estabelecida na Rua _____, nº __, bairro _____, na cidade de _____, Estado de _____, e detém qualificação técnica para prestação de serviços técnicos de suporte, infraestrutura física, lógica e virtualização do ambiente de Tecnologia da Informação, em relação à prestação que ocorreu no seguinte ambiente tecnológico:

Quantidade de equipamentos	
Quantidade de chamados solucionados no período	

Registramos que a empresa prestou serviços objeto do CONTRATO nº ____ (em anexo), no período de ____ a _____, executando o valor total do contrato na importância de R\$ _____, possuindo bom desempenho operacional e cumprindo fielmente suas obrigações, não constando nada que a desabone técnica e comercialmente até a presente data.

Cidade, ____ de _____ de _____.

[assinatura e nome do responsável da empresa emitente do atestado]

MODELOS REFERENTES À VISITA TÉCNICA

ANEXO V

CERTIFICADO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA (emitido pela Unidade Compradora)

ATESTO que o representante legal do licitante _____, interessado em participar do Pregão Eletrônico nº __/__, Processo nº __/__, realizou nesta data visita técnica nas instalações do _____, recebendo assim todas as informações e subsídios necessários para a elaboração da sua proposta.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre os locais em que serão executados os serviços.

(Local e data)

(nome completo, assinatura e qualificação do representante da licitante)

(nome completo, assinatura e cargo do servidor responsável por acompanhar a visita)

ANEXO V.2

DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAR A VISITA TÉCNICA (elaborado pelo licitante)

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, **DECLARO** que o licitante não realizou a visita técnica prevista no Edital e que, mesmo ciente da possibilidade de fazê-la e dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre os locais em que serão executados os serviços.

(Local e data)

(nome completo, assinatura e qualificação do representante da licitante)