GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE OBRAS, SANEAMENTO E HABITAÇÃO
COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA
SUPERINTENDÊNCIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS - SULIC

PROCESSO: 2018937PE077

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 0049/2018

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC, CONTEMPLANDO CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK), SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO REMOTO E PRESENCIAL E OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA DA CORSAN

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL

EXCLUSIVIDADE ME/EPP: NÃO APLICÁVEL, conforme art. 48, inciso I, da Lei Complementar n°. 123/2006 (modificada pela Lei Complementar n°. 147/2014), art. 7º da Lei Estadual n°. 13.706/2011 e art. 11 do Decreto Estadual n°. 48.160/2011.

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ: 10/05/2018 às 09h.

ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 10/05/2018 às 09h05min.

INÍCIO DA DISPUTA DE PREÇOS: 10/05/2018 às 14h– Lote 01.

LOCAL DE ABERTURA: Rua Caldas Júnior, nº 120 - 18º andar em Porto Alegre/RS.

CONDIÇÕES GERAIS DE LICITAÇÃO – ÍNDICE

ITEM ASSUNTO

1. DO OBJETO
2. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL
3. DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO
4. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO
5. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE
6. DO CREDENCIAMENTO
7. DAS INFORMAÇÕES, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES
8. DA PROPOSTA
9. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA
10. DA REFERÊNCIA DE TEMPO
11. DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA
12. DA NEGOCIAÇÃO
13. DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
14. DA HABILITAÇÃO
15. DOS RECURSOS
16. DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO OU REVOGAÇÃO DO PROCEDIMENTO
17. DAS PENALIDADES APLICÁVEIS ÀS LICITANTES
18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

ANEXO I – FOLHA DE DADOS
ANEXO II – MINUTA DO TERMO DE CONTRATO
ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR
~~ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E VISTORIA TÉCNICA~~
ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL E INDICAÇÃO DE RESPONSÁVEL TÉCNICO
ANEXO VI – TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO VII – DEMONSTRATIVO DA COMPOSIÇÃO DO CUSTO UNITÁRIO (DCCU)
ANEXO VIII – PLANILHA DE ORÇAMENTO BÁSICO (POB)

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

CONDIÇÕES GERAIS DA LICITAÇÃO - CGL

A **COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO – CORSAN**, sociedade de economia mista, concessionária de serviços públicos de saneamento básico, com sede na cidade de Porto Alegre/RS, sita na Rua Caldas Júnior, 120, 18° andar – CEP 90010-260**,** através da **Superintendência de Licitações e Contratos – SULIC/CORSAN,** torna público que realizará a presente licitação, **na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, pelo critério de julgamento de menor preço global**, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação - INTERNET. A presente licitação reger-se-á pela Lei nº. 13.303, de 30 de junho de 2016, pela Lei nº. 12.846, de 1º de agosto de 2013, pela Lei Complementar Federal nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, pela Lei Federal nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, pela Lei Estadual nº. 13.191, de 30 de junho de 2009, Lei Estadual nº. 11.389, de 25 de novembro de 1999, Lei Estadual nº. 13.706, de 6 de abril de 2011, Decreto Estadual nº. 42.020, de 16 de dezembro de 2002, Decreto Estadual nº. 42.250, de 19 de maio de 2003, Decreto Estadual nº. 42.434, de 9 de setembro de 2003, Decreto Estadual nº. 48.160, de 14 de julho de 2011, e suas alterações posteriores, e pelas condições previstas neste edital e nos seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação visa à contratação de serviços continuados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC, CONTEMPLANDO CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK), SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO REMOTO E PRESENCIAL E OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA DA CORSAN, conforme descrição e condições expostas no **Anexo I – FOLHA DE DADOS** e no **TERMO DE REFERÊNCIA** em anexo a este edital, que fará parte do contrato como anexo.

2. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

2.1. O edital e seus anexos poderão ser obtidos no site www.editais.corsan.com.br.

2.2. A licitação será realizada na forma eletrônica, por meio do site www.pregaoonlinebanrisul.com.br, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação.

2.3. As cópias das plantas e projetos poderão ser obtidas através de solicitação feita à empresa indicada no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**.

3. DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO

3.1. Na data e horário designados no **Anexo I – FOLHA DE DADOS** será aberta sessão pública pelo pregoeiro.

3.2. Se na data indicada para a abertura da licitação não houver expediente na repartição, ficará esse ato transferido para o primeiro dia útil seguinte, observado o mesmo horário.

4. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

4.1. Poderá participar desta licitação, qualquer pessoa jurídica nacional legalmente estabelecida no País e que atenda às exigências estabelecidas neste edital e seus anexos.

4.2. Estará impedida de participar desta licitação e de ser contratada pela CORSAN a empresa:

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

a) cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da CORSAN;

b) suspensa pela CORSAN;

c) declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pelo Estado do Rio Grande do Sul, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

d) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

e) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

f) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

g) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

h) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

i) que não atenda as condições estabelecidas neste edital ou não possua os documentos nele exigidos;

j) que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

k) que estejam em recuperação judicial ou extrajudicial sem plano de recuperação acolhido ou homologado, conforme o caso;

l) cujo administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja familiar (cônjuge, companheiro(a) ou parente em linha reta ou colateral, por consaguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, inclusive) de agente público, preste serviços ou desenvolva projeto no Órgão ou Entidade da Administração Pública Estadual em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança por meio de: contrato de serviço terceirizado; contratos pertinentes a obras, serviços e à aquisição de bens; ou convênios e os instrumentos equivalentes, atendendo ao disposto no art. 8º do Decreto estadual nº 48.705/11;

m) não enquadradas como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, se assim dispuser o **Anexo I – FOLHA DE DADOS** (caso se trate de licitação exclusiva para micro ou pequenas empresas, na forma do art. 48, inciso I, da Lei Complementar n°. 123/2006 (modificada pela Lei Complementar n°. 147/2014), do art. 7º da Lei Estadual n°. 13.706/2011 e do art. 11 do Decreto Estadual n°. 48.160/2011;

n) cooperativas de trabalho, considerando a vedação contida no art. 5º da Lei Federal nº. 12.690/2012, salvo se legalmente viável e, nestes termos, autorizado no **Anexo I – FOLHA DE DADOS,** desde que apresentem modelo de gestão operacional adequado ao objeto desta licitação, com compartilhamento ou rodízio das atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços, e desde que executados obrigatoriamente pelos cooperados, vedando-se qualquer intermediação ou subcontratação.

4.3. Aplica-se a vedação do **subitem 4.2** também:

a) à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

b) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com: dirigente da CORSAN; empregado da CORSAN cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação; autoridade do Estado do Rio Grande do Sul;

c) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CORSAN há menos de 6 (seis) meses.

4.4. É vedada a participação sob forma de consórcio.

4.5. Será permitida a subcontratação apenas se prevista no **Anexo I – FOLHA DE DADOS** e na forma disposta no referido anexo e no **TERMO DE REFERÊNCIA** anexo a este edital.

4.6. Caso constatada alguma das situações referidas acima, ainda que *a posteriori*, a licitante será excluída da licitação.

4.7. É permitida a participação de empresas estrangeiras desde que apresente Decreto de Autorização para funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir e, ainda, atenda as exigências de habilitação mediante documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por tradutor juramentado, devendo ter representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

4.8. A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do procedimento.

4.9. Nenhuma licitante poderá participar desta licitação com mais de uma PROPOSTA DE PREÇOS.

5. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

5.1. As licitantes que declararem, eletronicamente, em campo próprio, quando do envio da proposta inicial, o enquadramento social de que trata este subitem, devidamente comprovado conforme estabelece o presente Edital, terão tratamento diferenciado e favorecido nos termos da Lei Complementar Federal nº. 123/2006.

5.2. A ausência dessa declaração, no momento do envio da proposta, significará a desistência da microempresa ou empresa de pequeno porte de utilizar-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar Federal nº. 123/2006.

5.3. Consideram-se empatadas as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que estiverem no limite de até 5% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada, desde que esta não seja de microempresas ou de empresas de pequeno porte.

5.4. Ocorrendo o empate, nos termos da Lei Complementar Federal nº. 123/2006, a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar proposta inferior à proposta de menor preço apurada no certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

5.5. No caso de não adjudicação à microempresa ou empresa de pequeno porte serão convocadas as empresas remanescentes, de mesmo enquadramento social, na ordem classificatória, para o exercício de mesmo direito, que se encontrem na situação de empate.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

5.5.1. Na hipótese de não haver mais empresas de mesmo enquadramento social, o objeto da licitação será adjudicado para a empresa originalmente vencedora.

5.6. As microempresas ou empresas de pequeno porte deverão apresentar os documentos de habilitação, mesmo que estes apresentem alguma restrição relativa à regularidade fiscal e trabalhista, sob pena de inabilitação.

5.7. A microempresa ou empresa de pequeno porte que apresentar documentos com restrições quanto à regularidade fiscal e trabalhista tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da declaração de vencedor da licitação, prorrogável por igual período, a critério da CORSAN, para apresentar as respectivas certidões de regularidade.

5.8. A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste edital, podendo a CORSAN retomar a licitação com a convocação da segunda classificada, e assim sucessivamente, para apresentação da PROPOSTA DE PREÇOS FINAL e demais atos subsequentes.

6. DO CREDENCIAMENTO

6.1. O credenciamento das licitantes dar-se-á pelas atribuições de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível para acesso ao sistema obtido junto à Seção de Cadastro da Central de Licitações do Estado - CELIC.

6.2. O credenciamento e a sua manutenção no respectivo cadastro dependerão de registro cadastral na CELIC.

6.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico;

6.4. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à CORSAN, PROCERGS ou a CELIC, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.5. A perda da senha ou quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente à Seção de Cadastro da CELIC, para imediato bloqueio de acesso.

6.6. No caso de perda da senha, poderá ser solicitada nova senha na Seção de Cadastro até às 17 horas do último dia útil anterior a data de abertura da sessão do Pregão.

7. DAS INFORMAÇÕES, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

7.1. Os esclarecimentos quanto ao edital poderão ser solicitados ao Departamento de Licitações - DELIC/SULIC em até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da licitação, exclusivamente pelo e-mail delic@corsan.com.br.

7.1.1. Os questionamentos recebidos e as respectivas respostas, encontrar-se-ão à disposição dos licitantes interessados no site www.pregaoonlinebanrisul.com.br.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

7.2. A impugnação ao edital e aos seus anexos deverá ser feita por escrito, dirigida ao pregoeiro, e protocolada no Departamento de Licitações – DELIC/SULIC/CORSAN, sito na Rua Caldas Junior nº. 120, 18º andar, Centro Histórico, em Porto Alegre/RS, CEP 90010-260, em horário comercial e em dias úteis.

7.2.1. Decairá do direito de impugnação ao edital a licitante que não se manifestar em até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura da licitação, apontando as falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

7.2.2. A licitante que apresentar impugnação deverá encaminhar suas razões fundamentadas, que será respondida e submetida à aprovação da autoridade competente.

7.2.3. A impugnação feita tempestivamente não impedirá a licitante de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.

7.2.4. Acolhida a impugnação da licitante contra o instrumento convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.

7.2.5. A licitante que não apresentar impugnação tempestivamente, aceita plena e irrevogavelmente todos os termos, cláusulas e condições constantes do edital e de seus anexos e, vindo a ser a vencedora do certame, assumirá responsabilidade de executar todo o objeto nos termos do instrumento convocatório.

8. DA PROPOSTA

8.1. As licitantes deverão encaminhar proposta inicial até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente no sistema eletrônico do site www.pregaoonlinebanrisul.com.br, quando se encerrará a fase de recebimento de propostas.

8.2. As propostas deverão ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da abertura da licitação, considerando-se tal prazo caso não conste outro maior na proposta.

8.3. As licitantes deverão consignar o valor da proposta ou do percentual de desconto, conforme o critério de julgamento, já consideradas inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

8.4. Em razão do disposto na Instrução Normativa nº 39 de 05/08/2015 da Receita Estadual, a Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN adverte que se enquadra como não contribuinte do ICMS. Por assim ser, as empresas licitantes devem atentar para o disposto no art. 155, §2º, incisos VII, VIII, alíneas “a” e “b” da Constituição da República Federativa do Brasil, atentando-se para tal situação para fins de ofertar propostas e/ou lances, bem como para a emissão de notas fiscais por ocasião da execução do contrato.

8.4.1. A CORSAN não efetuará o pagamento de qualquer valor referente à diferença entre as alíquotas interna e interestaduais que não estejam incluídas nos lances ofertados pelas licitantes.

8.5. No momento do envio da proposta, a licitante deverá prestar, por meio do sistema eletrônico, as seguintes declarações:

8.5.1. Na declaração de porte, a empresa deverá selecionar o campo do seu enquadramento, restando as opções de: se está enquadrada como ME ou EPP sob as penas da lei ou que não está enquadrada como ME ou EPP sob as penas da lei.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

8.5.2. Na declaração de conhecimento sobre as especificações do edital, a empresa deverá selecionar o campo que tem pleno conhecimento e atende a todas as exigências de habilitação e especificações técnicas previstas no Edital.

8.6. Nos casos de emissão de declaração falsa, a licitante estará sujeita à tipificação no crime de falsidade ideológica, previsto no art. 299 do Código Penal Brasileiro, nos crimes previstos nos arts. 90 e 93 da Lei Federal nº. 8.666/1993, e no art. 5º da Lei federal 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.

8.7. Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

8.8. Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

8.9. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis.

8.10. O preço ou percentual de desconto proposto será de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

8.11. A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo a licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.

8.12. É de inteira responsabilidade da licitante obter dos órgãos competentes informações sobre a incidência ou não de tributos de qualquer natureza relativos ao objeto desta licitação, nos mercados interno e/ou externo, não se admitindo alegação de desconhecimento de incidência tributária, ou outras correlatas.

8.13. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

9. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA

9.1. Os trabalhos serão conduzidos pelo pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos no site www.pregaoonlinebanrisul.com.br.

9.2. A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível da licitante credenciada e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos neste Edital.

9.3. O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das exigências de habilitação previstas neste Edital.

9.4. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

9.5. Se ocorrer a desconexão do pregoeiro durante a etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

9.5.1. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública da licitação será suspensa e terá reinício, com o aproveitamento dos atos anteriormente praticados, somente após comunicação expressa do pregoeiro aos participantes.

9.6. No caso de desconexão da licitante, o mesmo deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

10. DA REFERÊNCIA DE TEMPO

10.1. Todas as referências de tempo citadas no aviso da licitação, neste Edital, e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

11. DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA

11.1. A abertura da sessão pública ocorrerá na data e na hora indicadas no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 3.1)**.

11.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico.

11.3. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

11.4. A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real pelas licitantes, anexando-se cópia das propostas desclassificadas aos autos do processo licitatório.

11.5. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro.

11.6. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

11.7. As licitantes classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e do valor ou percentual de desconto, conforme o critério de julgamento, consignados no registro de cada lance.

11.8. As licitantes somente poderão oferecer lances mais vantajosos do que o último por elas ofertado e registrado pelo sistema eletrônico.

11.8.1. No caso de dois ou mais lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

11.9. Durante o transcurso da sessão, as licitantes terão informações, em tempo real, do valor ou percentual de desconto do melhor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

11.10. Será permitida às licitantes a apresentação de lances intermediários durante a disputa.

11.11. A apresentação de lances respeitará o intervalo mínimo de diferença estabelecido no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**.

11.12. Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da sessão, sujeitando-se as licitantes desistentes às sanções previstas neste Edital.

11.13. Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor ou percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado, de sua proposta.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

11.14. Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor ou percentual de desconto, dependendo do critério de julgamento adotado, seja manifestamente inexequível.

11.15. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

11.16. Definida a proposta vencedora, para fins de empate ficto, aplica-se o disposto no **item 5**, se for o caso.

12. DA NEGOCIAÇÃO

12.1. Após o encerramento da etapa de lances e da aplicação do empate ficto, se for o caso, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, visando a que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento estabelecido, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

12.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

13. DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

13.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá encaminhar via sistema**, no campo próprio para julgamento de propostas,** a Carta de Apresentação da Proposta de Preços e seus anexos, na forma descrita no **subitem 13.2**, adequada ao valor ou percentual de desconto proposto, que farão parte do contrato como anexo, **no prazo de 03 (três) horas**, com posterior apresentação dos mesmos, devidamente assinados pelo representante legal, **no prazo máximo de 03 (três) dias úteis**, contados do encerramento do último lote da sessão pública virtual.

13.1.1. Os documentos poderão ser entregues pessoalmente na sede da CORSAN **ou** enviados por transporte contratado.

13.1.2. O endereço para entrega dos documentos na forma presencial:

CORSAN – Companhia Riograndense de Saneamento
A/C DELIC – Departamento de Licitações
Rua Caldas Júnior 120, 18º andar
Centro Histórico - CEP 90010-260
Porto Alegre / RS

13.1.3. Endereço para envio dos documentos na forma de transporte contratado:

CORSAN – Companhia Riograndense de Saneamento
A/C DELIC – Departamento de Licitações
Rua Sete de Setembro, 641, 6º andar
Centro Histórico – CEP 90010-190
Porto Alegre / RS

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

13.1.4. A documentação encaminhada, tanto por transporte contratado ou apresentado na forma presencial, deverá ser protocolada na CORSAN até o final do prazo de 3 (três) dias úteis, conforme mencionado no **subitem 13.1**.

13.1.5. Os prazos previstos no **subitem 13.1** poderão ser prorrogados uma única vez, pelo mesmo período, desde que a licitante solicite e justifique previamente, cabendo ao pregoeiro analisar e julgar o pedido.

13.2. A Carta de Apresentação da Proposta de Preços observará os seguintes requisitos:

13.2.1. Apresentação em papel timbrado ou com o carimbo da empresa, datilografada ou impressa por qualquer processo eletrônico, sem rasuras, ressalvas ou entrelinhas, redigida em língua portuguesa, sendo a última folha assinada pelo representante legal da empresa e as demais rubricadas pelo mesmo, identificando o lote ou item a que a proponente está concorrendo;

13.2.2. Descrição detalhada do objeto da licitação com a indicação do processo licitatório a que se refere;

13.2.3. Indicará a Razão Social completa da empresa, endereço completo, número de sua inscrição no CNPJ, telefone/fax/e-mail, nome, cargo e CPF da pessoa responsável pela assinatura do contrato;

13.2.4. Indicação do valor total em Real ou o percentual de desconto ofertado sobre o preço total de referência da CORSAN, conforme o critério de julgamento da licitação, em algarismos arábicos e por extenso, por itens ou lotes, se for o caso, devendo o preço observar os requisitos do **item 8** deste edital;

13.2.5. Caso o objeto da licitação contemple o fornecimento de bens, devem ser indicadas as características técnicas do produto ofertado, tais como a sua marca, modelo e o prazo de garantia e de assistência técnica para os produtos ofertados (que não poderá ser inferior ao estabelecido na **MINUTA DO TERMO DE CONTRATO** e no **TERMO DE REFERÊNCIA,** anexos a este edital), obedecendo às demais condições porventura estabelecidas neste edital;

13.2.6. Deve considerar a prestação dos serviços nos locais indicados neste edital e em seus anexos **Anexo I – FOLHA DE DADOS**;

13.2.7. As propostas deverão ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da entrega da Carta de Apresentação das Propostas através do sistema eletrônico, considerando-se o prazo de validade de 60 (sessenta) dias caso não conste outro maior no documento.

13.2.8. Deverá constar como anexo à Carta de Apresentação da Proposta de Preços:

13.2.8.1. **PLANILHA DE ORÇAMENTO BÁSICO - POB** (conforme o modelo anexo a este edital), devidamente preenchida com preços expressos em moeda corrente nacional com duas casas decimais após a vírgula, respeitando os valores máximos constantes no **DEMONSTRATIVO DA COMPOSIÇÃO DO CUSTO UNITÁRIO** (anexo a este edital);

13.2.8.1.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o percentual de desconto apresentado pela licitante deverá incidir linearmente sobre os preços de todos os itens do **DEMONSTRATIVO DA COMPOSIÇÃO DO CUSTO UNITÁRIO - DCCU** (anexo a este edital);

13.2.8.1.2. Caso a **PLANILHA DE ORÇAMENTO BÁSICO – POB** apresente preços unitários superiores aos valores máximos constantes no **DEMONSTRATIVO DA COMPOSIÇÃO DO CUSTO UNITÁRIO - DCCU**, a licitante poderá apresentar planilha corrigida com valores reduzidos para os itens referidos, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro, desde que não se trate de licitação cujo critério de julgamento seja o menor preço unitário.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

13.2.8.2. Demais documentos porventura exigidos no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**.

13.3. Caso a compatibilidade com as especificações demandadas, sobretudo quanto a padrões de qualidade e desempenho, não possa ser aferida pelos meios previstos nos subitens acima, o Pregoeiro poderá exigir que a licitante classificada em primeiro lugar apresente amostra, sob pena de não aceitação da proposta, na forma disposta no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**.

13.4. A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação solicitada, será desclassificada e estará sujeita às sanções previstas neste Edital.

13.5. O pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do órgão ou entidade contratante ou de terceiros, para orientar sua decisão.

13.6. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

13.7. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios, de valor zero ou sem valor correspondente, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando a licitante renunciar expressamente à parcela ou à totalidade de remuneração.

13.8. Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada com os requisitos deste Edital, será desclassificada aquela que:

13.8.1. não atenda às exigências do ato convocatório da licitação;

13.8.2. apresentar preços em desacordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos neste edital e em seus anexos**;**

13.8.3. apresentar preços manifestamente inexequíveis, não comprovando sua exequibilidade.

13.9. Em caso de divergência entre valores grafados em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso.

13.10. O pregoeiro concederá à licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade de sua proposta.

13.10.1. O pregoeiro poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir da licitante a sua demonstração;

13.10.2. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, o pregoeiro poderá efetuar diligência, podendo-se adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

13.10.2.1. questionamentos junto à licitante para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;

13.10.2.2. pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

13.10.2.3. verificação de outros contratos que a licitante mantenha com a Administração Pública ou com a iniciativa privada;

13.10.2.4. pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;

13.10.2.5. verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pela licitante;

13.10.2.6. levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;

13.10.2.7. estudos setoriais;

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

13.10.2.8. consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;

13.10.2.9. análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que a licitante disponha para a prestação dos serviços;

13.10.2.10. demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

13.10.3. Será considerada inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

13.11. Será vencedora a licitante que atender a íntegra do Edital e ofertar o menor preço ou o maior desconto, conforme o critério de julgamento adotado.

13.12. Erros no preenchimento dos documentos e das planilhas não constituem motivo para a desclassificação da proposta, tendo em vista que poderão ser ajustados pela licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração dos preços unitário e global propostos.

13.13. O pregoeiro convocará as licitantes, informando a data e hora, para comunicar no sistema o resultado do Julgamento da Proposta.

13.14. A classificação dos lances apresentados, a indicação da proposta vencedora e demais informações relativas à sessão pública constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

13.15. Havendo a desclassificação do primeiro colocado, será convocada a licitante subsequente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até que sejam atendidas as condições do Edital.

14. DA HABILITAÇÃO

14.1. O pregoeiro convocará as licitantes, informando a data e hora, para comunicar no sistema o resultado do Julgamento da Proposta.

14.2. À licitante classificada definitivamente, abrir-se-á o tempo de habilitação eletrônica **para inclusão da documentação via sistema no prazo máximo de 03 (três) horas**, com posterior apresentação dos mesmos, devidamente assinados pelo representante legal, **no prazo máximo de 03 (três) dias úteis** no endereço mencionado nos **subitens 13.1.2 ou 13.1.3** deste edital, contados do encerramento do prazo previsto neste subitem para anexar os documentos ao sistema. Os documentos devem estar válidos no dia de abertura da sessão pública.

14.2.1. O prazo para apresentação dos documentos de habilitação poderá ser prorrogado uma única vez, pelo mesmo período, desde que a licitante solicite e justifique previamente, cabendo ao pregoeiro analisar e julgar o pedido.

14.2.2. Os documentos deverão ser entregues em envelope opaco e lacrado, contendo as seguintes indicações no seu anverso:

ENVELOPE DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº
RAZÃO SOCIAL DO LICITANTE
CNPJ OU DOCUMENTO EQUIVALENTE

14.3. O Certificado de Fornecedor do Estado – CFE, regulado pelo Decreto Estadual n°. 32.769/88 e pela Subsecretaria da Administração Central de Licitações - CELIC, e respectivo Anexo substituem os

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

documentos de habilitação que nele constam, exceto quanto aos documentos relativos à habilitação técnica, sendo que, caso algum(s) dos documentos expressos no CFE esteja(m) vencido(s), deverá(ão) ser apresentado(s) o(s) documento(s) correspondente(s) vigente(s).

14.4. Os documentos necessários para habilitação poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou pelo pregoeiro encarregado da licitação (mediante a apresentação dos originais) ou publicação em órgão da imprensa oficial.

14.5. Na falta de consignação do prazo de validade nos documentos referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista, exceto **subitens 14.11.1 e 14.11.2**, e nos documentos referidos nos **subitens 14.14.1 e 14.14.2** serão eles havidos por válidos pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua emissão.

14.6. Os documentos deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, ou para ele vertidos por tradutor juramentado, sendo que a tradução não dispensa a apresentação dos documentos em língua estrangeira a que se refere.

14.7. A validade de documento extraído via Internet e sua autenticação estará condicionada à conferência de seu conteúdo no respectivo endereço.

14.8. Não serão aceitos documentos apresentados por meio de fitas, discos magnéticos, filmes ou cópias em papel termossensível (fax), mesmo que autenticadas, admitindo-se fotos, gravuras, desenhos ou catálogos apenas como forma de ilustração da proposta de preços.

14.9. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos requeridos no presente edital e seus anexos.

14.10. Caso a data do julgamento da habilitação não coincidir com a da abertura da sessão, ocorrendo a perda de validade dos documentos no transcurso da licitação e não for possível ao pregoeiro verificar a sua renovação por meio de consulta a sites oficiais, a licitante será convocada a encaminhar no prazo de no mínimo **2 (duas) horas**, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, §1º, da Lei Complementar nº. 123/2006.

14.11. Para comprovar a **habilitação jurídica**, a licitante deverá apresentar:

14.11.1. Cópia da Cédula de Identidade, caso a licitante seja pessoa física;

14.11.2. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

14.11.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

14.11.4. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, na forma da Resolução CGSIM nº 16, de 2009, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

14.11.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

14.11.6. No caso de sociedade cooperativa, se permitida a sua participação neste certame: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

14.11.7. No caso de Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), deverá a licitante apresentar cópia do enquadramento autenticada pela Junta Comercial ou Cartório de Registros Especiais, bem como cópia da Demonstração do Resultado do Exercício Fiscal (DRE), referente ao último exercício social ou o Certificado de Capacidade Financeira Relativa de Licitante, emitido pela Contadoria e Auditoria Geral do Estado - CAGE, para fins de comprovação da atualidade do enquadramento e da compatibilidade da receita bruta, de acordo com o art. 3º da Lei Complementar nº. 123/06;

14.11.7.1. A ausência de comprovação do enquadramento da forma exigida neste edital acarretará a exclusão da licitante e a aplicação das sanções dispostas neste edital e na legislação pertinente.

14.11.8. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, conforme **Anexo I – FOLHA DE DADOS**, quando a atividade assim exigir;

14.11.9. Em relação às licitantes cooperativas será, ainda, exigida a seguinte documentação, se permitida a sua participação no certame:

a) a relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764 de 1971;

b) a declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

c) a comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

d) o registro previsto na Lei n. 5.764/71, art. 107;

e) a comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

f) os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; e

g) a última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764/71 ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

14.11.10. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

14.12. Para comprovar a **habilitação de regularidade fiscal e trabalhista**, a licitante deverá apresentar:

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

14.12.1. Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), caso a licitante seja pessoa física;

14.12.2. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) do estabelecimento da licitante, sede ou filial, conforme o caso, se pessoa jurídica;

14.12.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

14.12.4. Prova de regularidade com a Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul, mediante apresentação da Certidão de Situação Fiscal, independente da localização da sede ou filial da licitante;

14.12.5. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS-CRF, expedido pela Caixa Econômica Federal na sede da licitante;

14.12.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

14.12.7. Declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme **MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR**, anexo a este edital.

14.13. **Documentos Relativos à Qualificação Técnica:**

14.13.1. Certidão de registro da pessoa jurídica no conselho competente, conforme referido no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**;

14.13.2. Comprovação de aptidão (qualificação técnico-operacional) por meio da apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprove(m) a prestação de serviço anterior compatível com as características referidas no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**;

14.13.3. Declaração da licitante de conhecimento e vistoria técnica do local onde serão executados os serviços, conforme modelo em anexo (**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E VISTORIA TÉCNICA**) ou Atestado de Visita, a ser emitido por representante da CORSAN, o que deve ser verificado no **Anexo I – FOLHA DE DADOS;**

14.13.4. Declaração da licitante (conforme modelo em anexo - **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL E INDICAÇÃO DE RESPONSÁVEL TÉCNICO**) de que possui suporte técnico/administrativo, aparelhamento, instalações e condições adequadas, bem como pessoal qualificado e treinado, disponíveis para a execução dos serviços objeto desta licitação e indicação do Responsável Técnico pela execução do serviço, com ensino superior na área referida no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**, o qual deverá ser o responsável em todas as fases do procedimento licitatório e da execução contratual;

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

14.13.4.1. O profissional indicado como responsável técnico deverá participar do serviço objeto da licitação, admitindo-se a substituição por profissional de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo gestor do contrato.

14.13.5. Se exigido no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**, prova do responsável técnico do objeto da licitação pertencer ao quadro funcional da licitante, na data prevista para a entrega da proposta, por uma das seguintes formas: no caso de sócio ou diretor da empresa, através de contrato social ou estatuto social em vigor, acompanhado de prova da diretoria em exercício; no caso de empregado, mediante cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou de contrato de prestação de serviços, celebrado de acordo com a legislação civil comum, podendo este ter sua eficácia condicionada a adjudicação do objeto à licitante;

14.13.5.1. Caso o licitante seja sociedade cooperativa, os responsáveis técnicos e/ou membros da equipe técnica de que trata esse subitem devem ser cooperados, demonstrando-se tal condição através da apresentação das respectivas atas de inscrição, da comprovação da integralização das respectivas quotas-partes e de três registros de presença desses cooperados em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais, bem como da comprovação de que estão domiciliados em localidade abrangida na definição do artigo 4°, inciso XI, da Lei n° 5.764, de 1971;

14.13.6. Se exigido no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**, comprovação da qualificação técnico-profissional do responsável técnico através de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado devidamente registrados nas entidades profissionais competentes, se possível, comprovando que o profissional é detentor de responsabilidade técnica por execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior aos descritos no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**;

14.13.7. Prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, se exigido no **Anexo I – FOLHA DE DADOS.**

14.14. Para comprovar a **habilitação econômico-financeira**, a licitante deverá apresentar:

14.14.1. Certidão Negativa de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, no caso da licitante ser pessoa física, com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data prevista para o recebimento da documentação da habilitação;

14.14.2. Certidão negativa de falência, insolvência e concordatas deferidas antes da vigência da Lei federal nº 11.101/2005, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data prevista para o recebimento da documentação da habilitação;

14.14.3. Certificado de Capacidade Financeira Relativa de Licitante, emitido pela Contadoria e Auditoria Geral do Estado - CAGE, ou os documentos previstos no Decreto Estadual nº 36.601/96 e suas alterações e na Instrução Normativa CAGE n° 2/96 e suas alterações.

14.15. Quando da apreciação dos documentos para habilitação, o pregoeiro procederá ao que segue:

14.15.1. Na análise dos documentos de habilitação, é facultado ao pregoeiro relevar omissões puramente formais nos documentos e promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório, ou solicitar esclarecimentos adicionais à licitante, que deverão ser respondidos no prazo de 5 (cinco) dias úteis. Caso seja verificada a ausência de documentos exigidos ou a irregularidade de alguns deles, o pregoeiro poderá conceder o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a licitante saná-los.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

14.15.2. Após a análise, o pregoeiro convocará as licitantes, informando a data e hora, para comunicar no sistema o resultado do Julgamento da Habilitação.

14.15.2.1. Se os documentos para habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste edital, mesmo após a realização de diligências, o pregoeiro considerará a licitante inabilitada, convocando a licitante subsequente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até que sejam atendidas as condições do edital;

14.15.2.2. Se os documentos estiverem completos e atenderem o previsto no edital, a licitante será considerada habilitada, momento em que o sistema disponibilizará o prazo previsto no **subitem 15.1**.

14.16. As licitantes remanescentes ficam obrigadas a atender à convocação, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

15. DOS RECURSOS

15.1. Encerrada a fase de julgamento na forma dos itens 13 e 14, o sistema disponibilizará prazo de **20 (vinte) minutos** para que qualquer licitante possa manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, em formulário eletrônico específico, com registro em ata da síntese das suas razões.

15.1.1. Será concedido o prazo de **3 (três) dias**, contados da declaração de vencedor, para a licitante interessada apresentar suas razões fundamentadas, exclusivamente no sistema em que se realiza o certame (www.pregaoonlinebanrisul.com.br), ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

15.1.2. A falta de manifestação motivada e imediata nos termos previstos neste edital importará a decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

15.2. Caberá ao pregoeiro receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente, devidamente informado, quando mantiver a sua decisão.

15.2.1. A autoridade competente deverá proferir a sua decisão no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do recurso.

15.2.2. A petição de recurso dirigida à autoridade competente, por intermédio do pregoeiro, deverá ser fundamentada e encaminhada eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa (www.pregaoonlinebanrisul.com.br).

15.2.3. O recurso será conhecido pelo pregoeiro, se for tempestivo, se estiver fundamentado conforme as razões manifestadas no final da sessão pública, se estiver de acordo com as condições deste edital e se atender as demais condições para a sua admissibilidade.

15.2.4. O acolhimento de recurso implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

15.2.5. Os arquivos eletrônicos com textos das razões e contrarrazões serão encaminhados eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa (www.pregaoonlinebanrisul.com.br).

15.2.6. O recurso terá efeito suspensivo.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

16. DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO OU REVOGAÇÃO DO PROCEDIMENTO

16.1. O objeto da licitação será adjudicado à licitante declarada vencedora, por ato do pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

16.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

16.3. Além das hipóteses previstas no § 3º do art. 57 da Lei n°. 13.303, de 30 de junho de 2016, e no inciso II do § 2° do art. 75 da mesma lei, o Diretor da área diretamente interessada na licitação poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado.

16.3.1. A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar, bem como induz à anulação do contrato dela decorrente.

16.3.2. Depois de iniciada a fase de apresentação de lances ou propostas, a revogação ou a anulação da licitação somente será efetivada depois de se conceder às licitantes que manifestem interesse em contestar o respectivo ato prazo apto a lhes assegurar o exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa.

16.3.3. Da decisão que anular ou revogar a licitação, observado o disposto no subitem anterior, caberá recurso administrativo, **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**.

16.4. Concluídas as etapas anteriores, será convocada a adjudicatária para comparecer no Departamento de Gestão de Contratos – DEGEC/SULIC, da CORSAN, no prazo de **10 (dez) dias** corridos a contar do recebimento, a fim de assinar o termo de contrato correspondente e apresentar os documentos exigidos, sob pena de decadência do direito à contratação e de aplicação das sanções previstas neste edital, podendo o mesmo ser prorrogado por uma única vez, pelo mesmo período, quando solicitado pela licitante durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Diretoria gestora do contrato.

16.5. A adjudicatária, no ato da assinatura do contrato, prestará garantia no valor correspondente ao percentual informado no **Anexo I – FOLHA DE DADOS**, calculado sobre o valor contratual atualizado, e observará as condições previstas no termo de contrato.

16.6. Antes da assinatura do termo de contrato, o Departamento de Gestão de Contratos – DEGEC/SULIC realizará consulta “on line” ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS e ao Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CFIL/RS, cujos resultados serão anexados aos autos do processo, sendo que tão-somente a inscrição no CADIN não determina a impossibilidade de contratar.

16.7. Se a adjudicatária, no ato da assinatura do termo de contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, sem prejuízo das sanções previstas neste edital e nas demais normas legais pertinentes, será facultado à Diretoria demandante:

16.7.1. Convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação;

16.7.2. Revogar a licitação.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

16.8. O termo de contrato poderá ser substituído, a critério da CORSAN, por ordem de compra, sem prejuízo das condições previstas neste edital e nos seus anexos, inclusive na minuta do termo de contrato, caso se trate de compra com entrega imediata e integral dos bens adquiridos, dos quais não resultem obrigações futuras, inclusive assistência técnica.

16.9. Será publicado no Diário Oficial do Estado e na internet o resumo do contrato até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data.

17. DAS PENALIDADES APLICÁVEIS ÀS LICITANTES

17.1. No caso de infringência aos regramentos deste certame, uma vez não sendo considerada satisfatória a justificativa apresentada pela licitante, ser-lhe-ão aplicadas penalidades em relação à sua participação em licitações, sem prejuízo das demais sanções estabelecidas no art. 7º da Lei 10.520/02, no Decreto Estadual nº. 42.250/03, no art. 28 da Lei 13.191/99, e na Lei nº. 12.846/13, tudo em consonância com as situações e os prazos abaixo indicados.

17.1.1. Advertência por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CORSAN;

17.1.2. Multa:

17.1.2.1. até **0,5%** sobre o valor da sua proposta, à licitante que se comportar de modo inidôneo ou agir de má-fé;

17.1.2.2. até **1%** sobre o valor da sua proposta, à licitante que não mantiver a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; deixar de entregar a documentação de habilitação exigida para o certame; apresentar documento falso; ou fizer declaração falsa;

17.1.2.3. até **5%** sobre o valor da sua proposta, nos casos da licitante vencedora que, chamada para assinar, aceitar ou retirar o contrato, a ata de registro de preços ou instrumentos equivalentes, no prazo de validade da sua proposta, não comparecer ou recusar-se injustificadamente, sem prejuízos de ser promovida contra a licitante faltosa a competente ação civil para ressarcir a CORSAN dos prejuízos causados;

17.1.2.4. até **10%** sobre o valor da sua proposta, à licitante que fraudar a licitação.

17.1.3. Suspensão, sendo descredenciada e ficando impedida de licitar e de contratar com o Estado do Rio Grande do Sul, em consonância com as situações e os prazos abaixo indicados:

a) por até **3 (três) meses**, a licitante que se comportar de modo inidôneo ou agir de má-fé;

b) por até **6 (seis) meses**, a licitante que, por dolo ou má-fé, não mantiver a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; por dolo ou má-fé, deixar de entregar a documentação de habilitação exigida para o certame, prejudicando a CORSAN; apresentar documento falso; ou fizer declaração falsa;

c) por até **12 (doze) meses**, a licitante vencedora que, chamada para assinar, aceitar ou retirar o contrato, a ata de registro de preços ou instrumentos equivalentes, no prazo de validade da sua proposta, não comparecer ou recusar-se injustificadamente;

d) por até **24 (vinte e quatro) meses**, a licitante que fraudar a licitação.

17.2. As sanções de advertência e suspensão poderão ser aplicadas juntamente com a multa.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

17.3. A sanção de suspensão leva à inclusão do licitante no CFIL/RS.

17.4. Serão excluídos do Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar – CFIL/RS, a qualquer tempo, as licitantes que demonstrarem a superação dos motivos que deram causa à restrição contra elas promovida.

17.5. A aplicação de sanções não exime o contratado da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que sua conduta venha a causar à CORSAN.

17.6. Constatado o cometimento de infração por parte da licitante, o fato será comunicado ao Diretor da área diretamente interessada na licitação, a quem competirá julgar pela instauração de processo administrativo sancionador ou pelo arquivamento da denúncia, fundamentadamente.

17.7. Determinada a instauração de processo administrativo sancionador, o expediente será remetido ao Departamento de Licitações – DELIC, da Superintendência de Licitações – SULIC para autuação e gestão do processo.

17.8. O Departamento de Licitações – DELIC/SULIC comunicará a licitante acerca da instauração do processo, concedendo-lhe o **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar do recebimento da comunicação, para apresentação de defesa.

17.9. Transcorrido o prazo para apresentação de defesa, competirá ao Diretor da área diretamente interessada na licitação o julgamento do caso, motivadamente, cuja decisão será comunicada à licitante pelo Departamento de Licitações – DELIC/SULIC, concedendo-lhe o **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar do recebimento da comunicação, para apresentação de recurso, que terá efeito suspensivo.

17.10. O recurso não será conhecido quando interposto:

a) fora do prazo;

b) por quem não seja legitimado;

c) após exaurida a esfera administrativa.

17.11. Conhecido o recurso, será o mesmo dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar, o encaminhará ao Diretor Presidente da CORSAN, a quem competirá o julgamento definitivo.

18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. As atas serão geradas eletronicamente após o encerramento da sessão pública pelo pregoeiro.

18.1.1. Nas atas da sessão pública, deverão constar os registros das licitantes participantes, das propostas apresentadas, da análise da documentação de habilitação, das manifestações de intenção de interposição de recursos, se for o caso, do respectivo julgamento dos recursos, e do vencedor da licitação;

18.1.2. Os demais atos licitatórios serão registrados nos autos do processo da licitação.

18.2. A licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital, pois a simples apresentação da proposta a vincula de modo incondicional ao competitório.

18.3. A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da licitante que o tiver apresentado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

18.4. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

18.5. Quaisquer informações, com relação a este Edital, poderão ser obtidas exclusivamente por meio eletrônico, via internet ou e-mail, informados nos **subitens 2.1, 2.2 e 7.1**.

18.6. Todas as informações, atas e relatórios pertinentes à presente licitação serão disponibilizados no site www.editais.corsan.com.br, em caráter meramente informativo, não eximindo as licitantes de acompanharem todos os atos do certame através do sistema eletrônico do pregão e das publicações oficiais.

18.7. A homologação do resultado implica a constituição de direito relativo à celebração do contrato em favor da licitante vencedora.

18.8. O presente Edital e seus anexos, bem como a proposta vencedora, farão parte integrante do instrumento de contrato, como se nele estivessem transcritos.

18.9. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior convocar as licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.

18.10. Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei Federal nº. 13.303/16.

18.11. Em caso de divergência entre as disposições deste Edital ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

18.12. Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a este Edital ou ao contrato vinculado a esta licitação.

18.13. Integram este Edital, ainda, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I – FOLHA DE DADOS
ANEXO II – MINUTA DO TERMO DE CONTRATO
ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR
~~ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E VISTORIA TÉCNICA~~
ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL E INDICAÇÃO DE RESPONSÁVEL TÉCNICO
ANEXO VI – TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO VII – DEMONSTRATIVO DA COMPOSIÇÃO DO CUSTO UNITÁRIO (DCCU)
ANEXO VIII – PLANILHA DE ORÇAMENTO BÁSICO (POB)

Porto Alegre, 12 de Abril de 2018.

Diretor Presidente

Diretor Técnico

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

ANEXO I

FOLHA DE DADOS

Cláusula das Condições Gerais de Licitação (CGL)	Complemento ou Modificação
CGL 1.1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC, CONTEMPLANDO CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK), SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO REMOTO E PRESENCIAL E OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA DA CORSAN.
CGL 2.3	Não aplicável.
CGL 3.1	**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ:** 10/05/2018 às 09h. **ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA:** 10/05/2018 às 09h05min. **INÍCIO DA DISPUTA DE PREÇOS:** 10/05/2018 às 14h– Lote 01
CGL 4.2, "m"	Não aplicável, por não se tratar de licitação exclusiva para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.
CGL 4.2, "n"	Não será permitida a participação de cooperativas.
CGL 4.5	Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.
CGL 11.11	Intervalo monetário mínimo entre lances: R$ 0,01.
CGL 13.2.6	Local de Prestação de Serviço: Todas as unidades CORSAN no Estado do Rio Grande do Sul.
CGL 13.2.8.2	Não aplicável.
CGL 13.3	Não aplicável.
CGL 14.11.8	Não aplicável.
CGL 14.13.1	Não exigido.
CGL 14.13.2	O(s) atestado(s) deve(m) comprovar atendimento a pelo menos 2.000 (dois mil) usuários contemplando a prestação de serviços descrita no objeto deste Termo de Referência * O(s) atestado(s) deve(m) possuir o nome, assinatura, cargo, número de telefone, e-mail do emissor, razão social e CNPJ da empresa emitente, em papel timbrado, especificação dos serviços, qualificações dos profissionais responsáveis pelo suporte e atendimento, local, data de expedição, número do contrato com datas de início e fim, e declaração que os serviços foram prestados a contento.
CGL 14.13.3	Não exigido.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

CGL 14.13.4	* Declaração formal de que possui qualificação técnica e infraestrutura adequada para garantir a realização contínua dos serviços especificados dentro dos Acordos de Nível de Serviços - item 33 do Anexo VI-Termo de Referência * O Responsável Técnico deverá ser profissional de nível superior em Tecnologia da Informação, Administração ou Engenharia, devidamente reconhecido pela entidade competente, com Certificação ITIL V3 Expert 2011 ou superior, COBIT, ISO 20.000, ISO 22.301 Certified Lead Implementer, ISO 27.002 information Security.
CGL 14.13.5	Exigido.
CGL 14.13.6	Para fins de demonstração da **Qualificação Técnico-Profissional**, os atestados devem comprovar que o profissional é detentor de responsabilidade técnica por execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta licitação.
CGL 14.13.7	Não exigido.
CGL 16.5	Não exigido.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

ANEXO II

MINUTA DO TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº...../....- DEGEC/SULIC.

Contrato celebrado entre a **COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO - CORSAN**, inscrita no CNPJ/MF sob n° 92.802.784/0001-90, através do **Departamento de Gestão de Contratos – DEGEC/SULIC**, sita na Rua Caldas Júnior nº 120 - 18º andar, em Porto Alegre/RS, representada neste ato por seu Diretor-Presidente e seu Diretor Técnico, abaixo assinados e identificados, doravante denominada **CONTRATANTE**, e **_____,** inscrita no CNPJ/MF sob o n° _____, sita na Rua _____ n° ____, bairro _____, CEP _____, em _____, representada neste ato por _____, inscrita no cadastro de pessoas físicas sob o nº _____, doravante denominada **CONTRATADA**, para a execução do objeto descrito na **Cláusula Primeira - DO OBJETO.**

O presente Contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, **Edital de Pregão Eletrônico nº 0049/2018 - SULIC/CORSAN**, regendo-se pela Lei Federal n°. 13.303, de 30 de junho de 2016, regendo-se pela mesma lei, pela Lei n°. 12.846, de 1º de agosto de 2013, pela Lei Complementar Federal nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, pela Lei Federal nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, pela Lei Estadual nº. 13.191, de 30 de junho de 2009, Lei Estadual nº. 11.389, de 25 de novembro de 1999, Lei Estadual nº. 13.706, de 6 de abril de 2011, Decreto Estadual nº. 42.020, de 16 de dezembro de 2002, Decreto Estadual nº. 42.250, de 19 de maio de 2003, Decreto Estadual nº. 42.434, de 9 de setembro de 2003, Decreto Estadual nº. 48.160, de 14 de julho de 2011, pela Lei nº. 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e pela legislação pertinente, assim como pelas condições do edital referido, pelos termos da proposta e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços continuados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC, CONTEMPLANDO CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK), SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO REMOTO E PRESENCIAL E OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA DA CORSAN, que serão prestados nas condições estabelecidas no Edital referido no preâmbulo e seus anexos que se encontram no processo e na proposta vencedora, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1. A execução do presente contrato far-se-á pelo regime de empreitada por preço global, de acordo com o edital e seus anexos e com a proposta vencedora da licitação.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

3.1. O preço total, referente à execução dos serviços contratados, é de **R$ _____ (_____)**, de acordo com a proposta vencedora da licitação, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA - DO RECURSO FINANCEIRO

4.1. As despesas decorrentes do presente Contrato correrão à conta de Recursos Próprios da **CONTRATANTE** – Natureza 396 e Centro de Custos 00923.

CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO CONTRATUAL

5.1. O prazo de duração do contrato é de **365 (trezentos e sessenta e cinco) dias corridos**, contados da sua celebração.

5.2. Os prazos acima poderão ser alterados, justificadamente e por acordo entre as partes, por meio de termo aditivo prévio, mantidas as demais cláusulas do contrato e assegurada a manutenção de seu equilíbrio econômico-financeiro, para o fim de concluir o objeto contratado, desde que ocorra algum dos seguintes motivos, devidamente autuados em processo:

a) alteração do projeto ou especificações;
b) superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato;
c) interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da **CONTRATANTE**;
d) aumento ou diminuição das quantidades inicialmente previstas no contrato, nos limites previstos em lei;
e) impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiro reconhecido pela **CONTRATANTE** em documento contemporâneo à sua ocorrência;
f) omissão ou atraso de providências a cargo da **CONTRATADA**, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente, impedimento ou retardamento na execução do contrato.

5.3. A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará a partir da publicação da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado.

5.4. Os prazos contratuais poderão ser renovados por interesse das partes até o limite de 5 (cinco) anos, por meio de termo aditivo prévio, desde que sejam observadas as seguintes condições:

5.4.1. haja ateste do fiscal e do gestor do contrato de que o mesmo foi executado regularmente pela **CONTRATADA** e de que há interesse de ambas as partes na renovação;

5.4.2. haja comprovação de que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a **CONTRATANTE**;

5.4.3. sejam renovados todos os documentos de habilitação da **CONTRATADA**; e

5.4.4. haja previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações da **CONTRATANTE** no exercício financeiro em curso.

5.5. O contratado não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Não aplicável à presente contratação.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento deverá ser efetuado no prazo de 30 (trinta) dias mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pela **CONTRATADA**, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.

7.1.1. As notas fiscais decorrentes desta contratação deverão ser faturadas somente entre os dias 01 e 20 do mês corrente e entregues no mesmo mês da sua emissão, sob pena de devolução das mesmas. Ocorrendo entrega de bens ou execução de serviço finalizado nos últimos 10 dias do mês, deve ser faturado somente no mês seguinte, salvo se os bens ou os serviços decorrerem de solicitação prévia da própria CORSAN, devidamente justificada.

7.2. Sem prejuízo de suas obrigações contratuais e legais, e preservando todos os direitos da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá emitir, descontar ou negociar com terceiros, títulos provenientes de faturamentos efetuados contra a CONTRATANTE, para colocá-los na rede bancária, entendido como tal os estabelecimentos financeiros reconhecidos como tal pelo Banco Central do Brasil – BACEN, independentemente de ser público ou privado. Em tais casos a CONTRATANTE não será responsável, em hipótese alguma, por qualquer tipo de encargo decorrente da operação de crédito daí decorrente, inclusive se originado de eventual atraso nos pagamentos devidos à CONTRATADA em decorrência do presente contrato, caso em que incidirá única e tão somente os encargos descritos na cláusula seguinte, sem qualquer tipo de indenização.

7.3. O documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

7.3.1. Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul independente da localização da sede ou filial da licitante.

7.4. A protocolização somente poderá ser feita após o cumprimento do objeto por parte da **CONTRATADA**.

7.5. A liberação das faturas de pagamento por parte da **CONTRATANTE** fica condicionada à apresentação, pela **CONTRATADA**, de documentação fiscal correspondente à aquisição de bens e serviços relativos à execução do contrato, cujo prazo para dita exibição não deverá exceder a 30 (trinta) dias contados da data de suas emissões, conforme o preconizado pelo Decreto nº 36.117, de 03 de agosto de 1995.

7.6. Haverá a retenção de todos os tributos nos quais a **CONTRATANTE** seja responsável tributário.

7.7. A **CONTRATANTE** poderá reter do valor da fatura da **CONTRATADA** a importância devida, até a regularização de suas obrigações sociais, trabalhistas ou contratuais.

7.8. O pagamento será efetuado por fornecimento realizado e aceito.

7.8.1. A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a **CONTRATADA**:

7.8.1.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as suas obrigações com a qualidade mínima exigida no contrato; ou

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

7.8.1.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do objeto, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.9. Caso o objeto não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.

7.10. Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 69, inciso IX, da Lei nº. 13.303, de 30 de junho de 2016.

7.10.1. Constatando-se situação de irregularidade da **CONTRATADA** junto ao CADIN/RS, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

7.10.2. Persistindo a irregularidade, a **CONTRATANTE** poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à **CONTRATADA** a ampla defesa.

7.11. Os pagamentos a serem efetuados em favor da **CONTRATADA**, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

7.11.1. Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas - IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei federal nº 9.430/1996;

7.11.2. Contribuição Previdenciária, correspondente a onze por cento, na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei federal nº 8.212/1991;

7.11.3. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar federal nº 116/2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

7.12. As empresas dispensadas de retenções deverão entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em duas vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

CLÁUSULA OITAVA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

8.1. Os valores não pagos na data do vencimento, serão acrescidos desde então, até a data do efetivo pagamento, com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, *'pró-rata tempore die'*, salvo se o atraso tenha ocorrido por culpa da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA NONA - DA ANTECIPAÇÃO DO PAGAMENTO

9.1. As antecipações de pagamento em relação à data de vencimento, respeitada a ordem cronológica para cada fonte de recurso, terão um desconto por dia de antecipação sobre o valor do pagamento com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE DO PREÇO

10.1 Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da publicação da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado.

10.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da **CONTRATADA**, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, exclusivamente para as obrigações iniciadas após a ocorrência da anualidade, de acordo com a fórmula abaixo:

R = P0 x [(IPCAn / IPCA0)-1]
Onde:
R = parcela de reajuste;
P0 = Preço inicial do contrato ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;
IPCAn = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;
IPCA0 = número do índice IPCA referente ao mês da data da proposta, último reajuste.

10.1.2. O reajuste do valor contratual somente será admitido se o prazo de duração do contrato for superior a um ano em razão do próprio cronograma inicial ou por força de vicissitudes supervenientes não decorrentes de culpa da **CONTRATADA**, conforme estatuído na Lei nº 10.192, de 2001.

10.1.3. A aplicação de índices de reajustamento pela fórmula acima deverá ocorrer independentemente dos mesmos serem positivos ou negativos.

10.1.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

11.1. O prazo de garantia dos serviços obedecerá ao disposto no Código de Defesa do Consumidor e na Lei nº. 13.303/2016.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

12.1. O objeto do presente contrato, se estiver de acordo com as especificações do Edital e seus anexos, da proposta e deste instrumento, será recebido:

a) provisoriamente, pelo fiscal do contrato, mediante termo circunstanciado assinado pelas partes, a partir da comunicação escrita da CONTRATADA;

b) definitivamente, pelo fiscal e pelo gestor do contrato, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, e após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais;

12.2. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

12.3. O serviço recusado será considerado como não entregue.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

12.4. Os custos de retirada e devolução dos materiais recusados, se estiver no escopo do objeto contratado, bem como quaisquer outras despesas decorrentes, correrão por conta da **CONTRATADA**.

12.5. O objeto deverá ser executado nos locais indicados no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES

13.1. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Executar os serviços conforme especificações contidas no Termo de Referência, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários previstos.

14.2. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação jurídica, de regularidade fiscal e trabalhista, de qualificação técnica e econômico-financeira porventura exigidas no Edital e seus anexos.

14.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

14.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

14.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a **CONTRATANTE** autorizada a descontar da garantia, caso exigida, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos.

14.6. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

14.7. Apresentar à **CONTRATANTE**, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

14.8. Atender às solicitações da **CONTRATANTE** quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela **CONTRATANTE**, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.

14.9. Orientar seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da **CONTRATANTE**.

14.10. Orientar seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato.

14.11. Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela **CONTRATANTE**, para representá-la na execução do contrato, quando couber.

14.12. Responder nos prazos legais, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do serviço e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale-refeição, vale-transporte, uniformes, crachás e outras que venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

14.13. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.

14.14. Comunicar à **CONTRATANTE** qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;

14.15. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto deste contrato.

14.16. Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados.

14.17. Treinar seus empregados quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes do órgão.

14.18. Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.

14.19. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.

14.20. Assumir todas as responsabilidade e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito, por meio do preposto.

14.21. Instruir seus empregados quanto à prevenção de acidentes e de incêndios.

14.22. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **CONTRATANTE**.

14.23. Relatar à **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

14.24. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

14.25. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto do contrato.

14.26. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

14.27. **Previamente a assinatura do contrato, apresentar a documentação constante no item 38 do Termo de Referência.**

14.28. Demais obrigações contidas no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores designados para esse fim, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

15.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

15.3. Notificar a **CONTRATADA** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução do objeto, fixando prazo para a sua correção.

15.4. Pagar à **CONTRATADA** o valor resultante da prestação do objeto, no prazo e condições estabelecidas neste contrato.

15.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura, nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES

16.1. A **CONTRATADA** sujeita-se às seguintes penalidades:

16.1.1. **Advertência**, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a **CONTRATANTE**;

16.1.2. **Multa**:

a) moratória de até **0,03%** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, considerando que, caso a obra, o serviço ou o fornecimento seja concluído dentro do prazo inicialmente estabelecido no contrato, o valor da multa será devolvido após o recebimento provisório;

b) moratória de até **0,03%** por dia de atraso injustificado frente ao prazo final da obra, do serviço ou do fornecimento calculado sobre o valor total da contratação, subtraindo os valores já aplicados de multa nas parcelas anteriores;

c) compensatória de até **1%** calculado sobre o valor total da contratação pelo descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente; pela execução em desacordo com as especificações constantes do edital e seus anexos; ou por agir com negligência na execução do objeto contratado;

d) compensatória de até **5%** calculado sobre o valor total da contratação pela inexecução parcial; e

e) compensatória de até **10%** calculado sobre o valor total da contratação pela inexecução total.

16.1.3. **Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CORSAN**, pelo prazo de até 2 (dois) anos, em consonância com as situações e os prazos abaixo indicados:

a) por até **3 (três) meses**, quando houver o descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente; pela execução em desacordo com as especificações constantes do edital e seus anexos; ou por agir com negligência na execução do objeto contratado;

b) por até **6 (seis) meses**, quando houver o cometimento reiterado de faltas na sua execução; ou pelo retardamento imotivado da execução de obra, de serviço, de fornecimento de bens ou de suas parcelas;

c) por até **8 (oito) meses**, quando houver a subcontratação do seu objeto, a associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, por forma não admitida no contrato;

d) por até **1 (um) ano**, quando houver o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, assim como as de seus superiores; ou der causa à inexecução parcial do contrato;

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

e) por até **2 (dois) anos**, pela paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento do bem, sem justa causa e prévia comunicação ao fiscal do contrato; pela entrega, como verdadeira ou perfeita, de mercadoria ou material falsificado, furtado, deteriorado, danificado ou inadequado para o uso; praticar atos fraudulentos durante a execução do contrato ou cometer fraude fiscal; ou der causa à inexecução total do contrato.

16.2. As penalidades decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos que venham a ser causados ao interesse público e da possibilidade da rescisão contratual.

16.3. A multa dobrará a cada caso de reincidência, não podendo ultrapassar a 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

16.4. As multas deverão ser recolhidas no prazo de 30 (trinta) dias a contar da intimação, podendo a **CONTRATANTE** descontá-la na sua totalidade da garantia.

16.5. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada ou se não puder ser descontada desta, além da perda da garantia, responderá a **CONTRATADA** pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE** ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

16.6. A suspensão temporária poderá ensejar a rescisão imediata do contrato pelo Diretor da área gestora do mesmo, desde que justificado com base na gravidade da infração.

16.7. A sanção de suspensão poderá também ser aplicada à **CONTRATADA** ou aos seus profissionais que:

a) tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

c) demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a **CONTRATADA** em virtude de atos ilícitos praticados.

16.8. A aplicação de sanções não exime a **CONTRATADA** da obrigação de reparar danos, perdas ou prejuízos que a sua conduta venha a causar à **CONTRATANTE**.

16.9. A sanção de suspensão leva à inclusão da **CONTRATADA** no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar – CFIL/RS.

16.10. Autuado o processo administrativo sancionador, a **CONTRATADA** será notificada pela **CONTRATANTE**, através de ofício contendo a descrição sucinta dos fatos e as penalidades cabíveis, e terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de defesa prévia, contados do recebimento do ofício.

16.11. No prazo para apresentação da defesa prévia, caso a **CONTRATADA** concorde com as penalidades cabíveis, poderá optar em recolher a multa mencionada no ofício, encaminhando o comprovante de recolhimento para ser juntado ao processo.

16.12. As notificações à **CONTRATADA** serão enviadas pelo correio, com Aviso de Recebimento, ou entregues à **CONTRATADA** mediante recibo, ou em caso de mudança de endereço ou recusa de recebimento, publicadas no Diário Oficial, quando começará a contar o prazo para manifestação.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

16.13. A decisão sobre a aplicação da penalidade será notificada à **CONTRATADA** por meio de ofício, concedendo-lhe o prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento para interposição de recurso hierárquico, que terá efeito suspensivo.

16.14. O recurso não será conhecido pela **CONTRATANTE** quando interposto:

a) fora do prazo;

b) por quem não seja legitimado;

c) após exaurida a esfera administrativa.

16.15. A decisão final será comunicada à **CONTRATADA** pelos mesmos meios referidos na **subcláusula 16.12**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO

17.1. Sem prejuízo das hipóteses e condições de extinção dos contratos previstas no direito privado, a contratação poderá ser rescindida unilateralmente nas seguintes hipóteses:

a) pelo descumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

b) pelo cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

c) pela lentidão do seu cumprimento, caso comprovada a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

d) pelo atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;

e) pela paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação;

f) pela subcontratação total ou parcial do seu objeto, não admitidas no edital e neste contrato;

g) pela cessão ou transferência, total ou parcial, das obrigações da **CONTRATADA** à outrem;

h) pela associação da **CONTRATADA** com outrem, a fusão, cisão, incorporação, a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, salvo se não houver prejuízo à execução do contrato e aos princípios da administração pública, se forem mantidas as mesmas condições estabelecidas no contrato original e se forem mantidos os requisitos de habilitação;

i) pelo desatendimento das determinações regulares do fiscal e do gestor do contrato, assim como as de seus delegados e superiores;

j) pelo cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas em registro próprio pela fiscalização;

k) pela decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

l) pela dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

m) por razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo Diretor da área gestora do contrato, ratificada pelo Diretor Presidente, e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

n) salvo nas hipóteses em que decorrer de ato ou fato do qual tenha praticado, participado ou contribuído a **CONTRATADA**, assim como em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, a suspensão da execução do contrato, por ordem escrita da **CONTRATANTE**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à **CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA** até que seja normalizada a situação;

o) salvo nas hipóteses indicadas na **alínea "n"**, o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela **CONTRATANTE** decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, ou a interrupção por mora da **CONTRATANTE** em cumprir obrigação de fazer a ela atribuída pelo contrato pelo mesmo prazo, assegurado à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

p) pela não liberação, por parte da **CONTRATANTE**, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

q) pela ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

r) pelo descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

17.2. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

c) Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS VEDAÇÕES

18.1. É vedado à **CONTRATADA**:

18.1.1. Caucionar ou utilizar este contrato para qualquer operação financeira;

18.1.2. Interromper a execução do objeto sob alegação de inadimplemento por parte da **CONTRATANTE**, salvo nos casos previstos em lei ou neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS ALTERAÇÕES

19.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 da Lei Federal nº. 13.303/2016.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

20.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO GESTOR DIRETO E FISCAL

21.1. O Gestor Direto e o Fiscal deste Contrato serão designados pela Diretoria competente através de Ato de Designação formal.

21.2. O ato de designação fará parte integrante deste Contrato, bem como suas alterações posteriores.

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

21.3. O Ato de Designação passa a ter validade após a publicação da Súmula do Contrato no Diário Oficial do Estado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS

22.1. Os casos omissos serão decididos segundo as disposições contidas na Lei nº. 13.303/2016, nas demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

23.1. Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.

23.2. No caso de ocorrer greve de caráter reivindicatório entre os empregados da **CONTRATADA** ou de seus subcontratados, cabe a ele resolver imediatamente a pendência.

23.3. As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela **CONTRATADA**.

23.4. Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.

23.5. O presente contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Comarca de Porto Alegre/RS – Justiça Estadual.

24.2. E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato, em 02 (duas) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

_____, ____ de _____ de ____.

P/ CONTRATANTE:

P/ CONTRATADA:

TESTEMUNHAS:

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ

Rubrica_____

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR

Declaramos não possuir em nosso quadro de pessoal empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendizes, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (Emenda Constitucional nº 20, de 1998).

.....

(Local e data)

.....

(Representante Legal)

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ

Rubrica_____

~~ANEXO IV~~

~~MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E VISTORIA TÉCNICA~~

~~SERVIÇO: _____~~

~~Edital de Pregão Eletrônico nº. __/____~~

~~Declaro, para os devidos fins, que tenho conhecimento do local onde se realizarão os serviços, responsabilizando-me pela execução dos mesmos e pela fiel observância da execução do objeto de acordo com os projetos, memoriais e especificações técnicas, detalhes, catálogo de componentes e planilha orçamentária. Declaro, também, a concordância com os quantitativos, bem como demais elementos técnicos fornecidos pela CORSAN e, aceito, como sendo válida a situação em que se encontra o local para a realização do objeto desta licitação e pelo cumprimento integral e pontual das obrigações assumidas.~~

~~Local e data.~~

~~Atenciosamente,~~

_____

~~FIRMA LICITANTE/CNPJ~~

~~ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL~~

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ

Rubrica_____

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL E INDICAÇÃO DE RESPONSÁVEL TÉCNICO

SERVIÇO: _____

Edital de Pregão Eletrônico nº. __/____

Declaro, para os devidos fins, que possuo suporte técnico/administrativo, aparelhamento, instalações e condições adequadas, bem como pessoal qualificado e treinado, disponíveis para a execução dos serviços objeto desta licitação, dentro do prazo previsto no Cronograma Físico-Financeiro; e informo que o Responsável Técnico para a execução dos serviços em todas as fases do procedimento licitatório e execução contratual é o profissional abaixo assinado:

RESPONSÁVEL TÉCNICO:

_____
(assinatura)

Local e data.

Atenciosamente,

_____
FIRMA LICITANTE/CNPJ
ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ
Rubrica_____

ANEXO VI
TERMO DE REFERÊNCIA

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ

Rubrica_____

Diretoria Técnica – DTEC

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – SUTEC
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA – DEINFRA

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS

Central de Serviços e Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação

Elaboração:
Visto:

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Contratação de pessoa jurídica especializada no segmento da Tecnologia da Informação para atuação na prestação de serviços de TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação, contemplando Central de Serviços (Service Desk), suporte técnico especializado remoto e presencial e operação e monitoramento da infraestrutura da Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN, conforme especificações técnicas e condições previstas neste Termo de Referência.

2. ESCOPO DO OBJETO

2.1. Prestação de serviços de atendimento aos usuários da infraestrutura de TIC para solução de incidentes e problemas relacionados a hardware, software, infraestrutura de rede e de comunicações, tanto existentes quanto os que venham a ser adquiridos pela CONTRATANTE, através de uma Central de Serviços e de atuação local quando necessário.

2.2. Para tanto estão considerados os possíveis serviços a seguir cujo o detalhamento está contido nas Especificações Técnicas deste Termo de Referência:

2.2.1. Suporte Telefônico e Remoto;
2.2.2. Atendimento em Campo;
2.2.3. Laboratório – Bancada;
2.2.4. Atendimento a Eventos;
2.2.5. Suporte a infraestrutura de rede;
2.2.6. Monitoramento;
2.2.7. Demais serviços necessários à consecução do objeto deste contrato.

3. REQUISITOS

3.1. O objeto será atendido conforme:

3.1.1. Especificações técnicas neste Termo de Referência;
3.1.2. Biblioteca ITIL e sua versão mais recente;
3.1.3. Norma ISO/IEC 20000 – Gerenciamento de Qualidade de Serviços de TI.

3.2. Obrigações do fiscal do contrato:

3.2.1. Responsabilizar-se pela perfeita execução do Contrato decorrente deste Termo de Referência e em obediência a seguinte legislação:

3.2.1.1. Lei 13.303/16

3.2.1.2. Instrução Normativa CAGE Nº 01 de 15/03/2013

3.2.1.3. Instrução Normativa TCE Nº 023 de 02/12/2004

3.2.1.4. Resolução CORSAN 012/2009 – GP

4. QUANTO À COMUNICAÇÃO DA CONTRATADA COM A CONTRATANTE

4.1. A CONTRATADA indicará e nomeará o seu preposto o qual será o responsável pelas comunicações junto à CONTRATANTE (CORSAN) que, por sua vez, indicará e nomeará o Fiscal do Contrato com as atribuições específicas para responder naquilo que lhe couber perante o Contrato.

4.2. Toda comunicação para atendimento ao objeto do Contrato será entre o preposto da CONTRATADA e o Fiscal do Contrato da CONTRATANTE (CORSAN).

4.3. A CONTRATADA deverá atender às solicitações do Fiscal do Contrato desde que previstas em contrato, podendo solicitar que o Fiscal do Contrato formalize tais solicitações.

5. DOCUMENTAÇÃO ADICIONAL EXIGIDA

5.1. Previamente à assinatura do contrato a CONTRATADA deverá apresentar A documentação constante no item **38** da especificação técnica.

6. PRAZOS

6.1. O prazo de execução será de 01 (um) ano a contar do recebimento da ordem de início da prestação dos serviços.

7. TRANSPORTE DE MATERIAIS E DESLOCAMENTO DE PESSOAL

7.1. O transporte dos materiais, equipamentos e pessoal envolvido, até o local de execução dos serviços, será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, e estará incluído dentro do valor do contrato.

8. PAGAMENTOS

8.1. O pagamento será efetuado em até 30 dias contados a partir da emissão da nota fiscal/fatura, atestado pelo aceite da CORSAN na própria Nota Fiscal e pelo documento de conclusão dos serviços.

8.2. O faturamento deverá ser efetuado conforme os dados que serão informados à CONTRATADA, devendo a nota fiscal conter a descrição do serviço contratado.

8.2.1. Para cumprimento da Instrução Normativa RFB nº 1701 de 14 de março de 2017, a emissão da NF-e acima referida somente poderá ocorrer no período compreendido entre os dias 01 e 20 de cada mês, sendo recusada pela CORSAN se emitida fora deste prazo.

8.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA o recolhimento de impostos e tributos incidentes sobre a nota fiscal emitida.

8.4. A CONTRATADA deverá bancar as despesas resultantes de quaisquer ações propostas em virtude de danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE vinculadas à execução do objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções constantes no contrato.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

9. ESPECIFICAÇÕES GERAIS

9.1. Os serviços da Central de Serviços deverão contemplar as atividades de recebimento, registro, solução, escalonamento, acompanhamento, coordenação e gerenciamento de chamados através do atendimento aos usuários dos serviços TIC da CONTRATANTE. Efetuar correções de anormalidades, indicações de melhorias e suas execuções, buscando soluções pertinentes caso a caso, atuando como ponto único de contato para a comunicação, acompanhamento e resolução de chamados, facilitando a restauração aos níveis normais de operação com mínimo impacto nos negócios, de acordo com os níveis de serviço e prioridades exigidas pelo negócio. O serviço de suporte técnico abrange a manutenção preventiva e corretiva pelos seguintes meios: atendimento telefônico para a atendimento de chamados ou falhas de aplicativo e hardware e atendimento técnico remoto e presencial para os mesmos fins utilizando-se de ferramentas (softwares) específicas.

9.2. A prestação dos serviços é baseada em Acordo de Nível de Serviços (ANS) e índices de disponibilidade de infraestrutura da CONTRATANTE, conforme **item 33**;

9.3. O objetivo do referido ANS é assegurar o perfeito entendimento dos serviços/demandas envolvidos e seu cumprimento nos prazos acordados, sendo esta a base de referência para sustentar que a evolução e a medição dos serviços ocorrerão de forma satisfatória para ambas as partes;

9.4. A prestação dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance das métricas dos ANS devem ser imediatamente comunicados, de modo formal, à CONTRATANTE;

9.5. A CONTRATADA deverá responder formalmente ao requisitante quando do término do atendimento das demandas;

9.6. Os serviços deverão seguir o modelo da Biblioteca ITIL em sua versão mais recente, no que tange às disciplinas de gerenciamento de solicitações, incidentes, problemas e mudanças;

9.7. A CONTRATADA deverá dimensionar todos os recursos humanos necessários à prestação dos serviços, levando-se em consideração as estimativas de volume de serviços constantes no processo administrativo, não havendo demora ou interrupção no atendimento dos chamados, seja por contato telefônico ou por sistema de atendimento, pela ocorrência de demandas externas e atendimento em campo.

10. SUPORTE TELEFÔNICO E REMOTO

10.1. As demandas deverão ser solicitadas à CONTRATADA por meio de comunicação formal: ligação para a central de Service Desk, sistema de atendimento, e-mail e/ou outro recurso que a CONTRATANTE venha definir;

10.2. A Central de Serviços de TIC efetua o atendimento dos chamados abertos pelos usuários da CONTRATANTE, registrando todos os procedimentos executados e os detalhes necessários à sua solução no sistema de gerenciamento de chamados, contemplando os seguintes aspectos:

10.2.1. O esclarecimento de dúvidas técnicas relacionadas à utilização dos componentes de TIC (procedimentos, sistemas, computadores, aplicativos, etc);

10.2.2. O atendimento dos chamados relacionados aos sistemas em seu escopo de atuação, conforme Catálogo de Serviços;

10.2.3. O encaminhamento de chamados a unidades organizacionais, grupos de trabalho ou a empregados da CONTRATANTE;

10.2.4. Abertura de chamados junto ao fabricante ou assistência técnica para os equipamentos em garantia.

11. ATENDIMENTO EM CAMPO

11.1. Suporte presencial, para solicitações de serviços e chamados que, por sua natureza, não podem ser resolvidos remotamente, relacionado a qualquer equipamento, hardware, componente ou software utilizado pela CONTRATANTE quando realizado on-site:

11.1.1. Instalação de equipamento;

11.1.2. Fixação de equipamento em mesa ou outro local físico;

11.1.3. Configuração de equipamento;

11.1.4. Manutenção;

11.1.5. Substituição de equipamento;

11.1.6. Limpeza e conservação de equipamentos;

11.1.7. Movimentação e transporte de equipamentos, inclusive entre unidades da CONTRATANTE;

11.1.8. Suporte e Manutenção da estrutura de rede:

11.1.8.1. Realizar testes de conexão nos equipamentos conectados a rede incluindo switches e patch panels;

11.1.8.2. Verificar cabeamento de conexão da rede lógica física com o hardware/equipamento e, se necessário, realizar reparo ou substituição do mesmo (parte não fixa);

11.1.8.3. Em comum acordo com a CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá realizar a substituição de equipamentos de rede;

11.1.9. Instalação de software;

11.1.10. Configuração e manutenção de software;

11.1.11. Substituição e atualização de software.

12. LABORATÓRIO – BANCADA

12.1. Envolve os serviços nos equipamentos da CONTRATANTE conforme lista abaixo, quando executado em bancada disponibilizada pela mesma. Peças e periféricos, quando necessários, serão fornecidos pela CONTRATANTE.

12.1.1. Configuração de equipamento;

12.1.2. Manutenção;

12.1.3. Limpeza e conservação de equipamentos;

12.1.4. Instalação de software;

12.1.5. Configuração e manutenção de software;

12.1.6. Substituição e atualização de software;

12.1.7. Criação de imagem padrão (Sistema Operacional e aplicativos).

13. ATENDIMENTO A EVENTOS

Compreendem o acompanhamento, transporte, movimentação, solução de problemas / incidentes e a operação dos equipamentos e sistemas nos eventos institucionais.

14. MONITORAMENTO

Compreende o monitoramento das aplicações corporativas e do ambiente de rede, através de ferramenta conforme descrito no item **28**, com a finalidade de atuar com agilidade no processo de detecção e resolução de problemas, assim como efetuar comunicados de ocorrências no ambiente de tecnologia da informação que causem impacto na rotina dos usuários, abrangendo sua totalidade ou os grupos de usuários potencialmente atingidos.

15. ATIVIDADES GERENCIAIS

15.1. Configuração de sistemas e permissões de acesso, quando solicitado pelos profissionais de TIC da CONTRATANTE, bem como o controle de inventário de hardware e software;

15.2. A emissão de relatórios relacionados, através de ferramentas de gerenciamento de inventário oferecida pela CONTRATANTE;

15.3. As configurações de sistemas de gestão de TIC necessárias para a solução dos chamados;

15.4. A investigação dos chamados, escalonando-os sempre que necessário, conforme as regras estabelecidas no item **18**;

15.5. O encerramento adequado dos chamados, registrando claramente a solução aplicada, as causas, as mudanças realizadas e demais informações necessárias para a compreensão das atividades realizadas durante a resolução do chamado;

15.6. A atualização da base de conhecimento e a elaboração de novas documentações (conforme a Biblioteca ITIL), a fim de esclarecer e aperfeiçoar: os procedimentos técnicos realizados; os encaminhamentos adequados; os responsáveis por diferentes etapas, sistemas e autorizações; os testes a serem realizados; os sintomas a serem observados; e as respostas-padrão a serem encaminhadas para todos os casos conhecidos de chamados;

15.7. Quando solicitado, a CONTRATADA deverá atualizar e desenvolver procedimentos formais e completos de encaminhamento de chamados para níveis superiores, para outras unidades organizacionais da CONTRATANTE e demais contratos da CONTRATANTE. Estes procedimentos deverão conter os fluxos a serem seguidos, textos-padrões, as informações obrigatórias para cada etapa, os pontos de contato, os tempos de atendimento envolvidos, e demais informações solicitadas pela CONTRATANTE;

15.8. Toda documentação gerada conforme itens **15.6** e **15.7** será revisada pela CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA seguir os procedimentos exatamente conforme descrito, eximindo quaisquer dúvidas com o fiscal do contrato. Isso ocorrerá durante a reunião mensal ou a qualquer tempo desde que acordado entre as partes.

15.9. A CONTRATADA deverá utilizar ferramenta de telessuporte conforme especificações contidas no item **30**, Virtual Network Computing (VNC), com compartilhamento gráfico de área de trabalho com uso de protocolo Remote Frame Buffer (RFB), ou outra ferramenta de acesso remoto suportada pela infraestrutura da CONTRATANTE (Acesso Remoto do Windows).

16. FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS – SERVICE DESK

16.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a criação e hospedagem da Central de Serviços fora das dependências da CONTRATANTE para atendimentos de primeiro, segundo e terceiro níveis, com abertura e solução de chamados. A abertura do chamado deverá ser feita a partir de contato telefônico, sistema de abertura de chamados, e-mail, via web, ferramenta de monitoramento ou outro meio, sendo definida pela CONTRATANTE quais formas serão utilizadas. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão ser alocados fora das dependências da CONTRATANTE efetuando visitas quando da necessidade de intervenção presencial ou quando solicitado pela equipe de TIC da CONTRATANTE.

16.2. É dever da CONTRATADA disponibilizar linha telefônica 0800 para contato com a Central de Serviços, cabendo a essa todos os custos gerados. Deverá também ser disponibilizada linha telefônica ou ramal exclusivo para contato dos profissionais da área de TIC da CONTRATANTE com a Central de Serviços onde não entrarão na fila comum de atendimento de usuários.

16.3. Disponibilizar linha privada de comunicação de dados com a CONTRATANTE – item **18.10** - para atividade de monitoramento e telessuporte, através de VPN (liberada pela CONTRATANTE) ou canal dedicado a ser disponibilizado por parte da CONTRATADA, respeitando a política de segurança da CONTRATANTE.

16.4. A CONTRATADA deverá suportar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana o ambiente computacional, incluindo servidores e seus subsistemas (armazenamento, rede, backup e outros).

16.5. A CONTRATADA deverá executar os serviços de diagnóstico e reparo de hardware e software em QUALQUER UNIDADE da CONTRATANTE (atualmente são cerca de 450 sites, num total de 570 prédios) podendo, na vigência do contrato, haver acréscimo ou redução nesta quantidade, sendo que a lista atualizada de localidades com presença operacional ou administrativa pode ser obtida no site da Companhia no endereço www.corsan.com.br. As Superintendências Regionais localizam-se nas cidades de: Canoas, Cachoeirinha, Osório, Bento Gonçalves, Rio Grande, Rosário do Sul, Alegrete, Passo Fundo, Santa Maria e Santo Ângelo, além da SEDE localizada na cidade de Porto Alegre. Os tipos de equipamentos e tecnologias a serem atendidos estão relacionados no item **25**. Fazem parte do contrato os atendimentos para hardware/ software/ periféricos/ componentes contemplando instalação, configuração, fixação, manutenção, substituição, limpeza, conservação, movimentação e transporte dos equipamentos, novos ou em uso, e escalonamento do chamado. Para o procedimento de instalação também devem ser considerados os equipamentos novos que serão instalados pela primeira vez ou que substituirão algum equipamento em uso ou danificado. Conforme o diagnóstico da Central de Atendimento e a conveniência da CONTRATANTE, será decidido pela CONTRATANTE onde o reparo/instalação será realizado: se na Unidade, na Regional ou na Sede. Quando a opção for por instalação de um equipamento de backup (substituição) na unidade do equipamento a ser reparado, fica a cargo da CONTRATADA a instalação física, reparo e/ou transferência de arquivos (backup e restore).

16.6. Caso haja necessidade de trabalhos de conserto de hardware, instalação, reparos, manutenção ou instalação e configuração em software que não possam ser realizados remotamente ou em campo, estes serão executados nas dependências da CONTRATANTE em bancada própria.

17. ESCOPO DE HORÁRIO – SERVIÇOS DE EXECUÇÃO REMOTA E PRESENCIAL:

17.1. Central de atendimento e atendimento remoto: deve atender 24(vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana independentemente da ocorrência de feriados municipais em qualquer um dos locais abrangidos pelo contrato.

17.2. As atividades de monitoramento e operação devem acontecer 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana ininterruptamente;

17.3. Para atendimento presencial será considerado o horário das 07:00hs às 19:00hs, períodos esses que serão considerados para apuração do Acordo de Nível de Serviço / ANS – item **33**, exceto quando for feriado municipal no local do atendimento.

17.4. Uma vez iniciado o atendimento, o mesmo deverá ser concluído dentro dos prazos conforme Acordo de Nível de Serviço estabelecido no item **33**, exceto por algum impedimento ou calamidade (ex. falta de energia ou acesso ao local).

18. ESCOPO DOS SERVIÇOS

18.1. A Central de Serviços de TIC baseia-se no conceito de Service Desk da Biblioteca ITIL® em sua versão mais recente, que amplia a abrangência do help desk tradicional definido pelas normas ISO/IEC 20000 – Gerenciamento de Qualidade de Serviços de TI;

18.2. As atribuições de cada papel da Central de Serviços de TIC estão descritas no item **20**. Caso alguma atribuição não esteja listada, caberá ao Coordenador da Central de Serviços de TIC reorganiza-las de modo a atender todo o escopo da Central de Serviços de TIC;

18.3. A Central de Serviços de TIC atua como ponto único de contato dos usuários internos da CONTRATANTE sobre eventos relacionados ao ambiente de TIC – devendo encaminhar e/ou resolver todos os chamados referentes ao Catálogo de Serviços de TIC descrito no item **31**;

18.4. A Central de Serviços de TIC é responsável pelo acompanhamento dos chamados, devendo prestar contas aos usuários de TIC e/ou a seus gestores quanto a (o):

18.4.1. Estado do chamado;

18.4.2. Responsável atual;

18.4.3. Próximos passos no atendimento;

18.4.4. Procedimentos realizados;

18.4.5. Previsão de encerramento;

18.5. Alguns dos serviços expressos no Catálogo de Serviços de TIC são atendidos por outros contratos da CONTRATANTE, ou mesmo pela equipe interna. Em qualquer caso, os Atendentes de Nível 1 deverão realizar o encaminhamento/encerramento de todos os chamados abertos para a Central de Serviços de TIC;

18.6. Nos casos em que o equipamento ainda esteja em garantia de fábrica caberá à Central de Serviços abrir chamado junto ao fabricante ou à Assistência Técnica, além de cumprir o constante no item **18.5** acima;

18.7. Os Atendentes de Nível 1, 2 e 3 (definidos no item **20**) são responsáveis pela solução de todos os chamados relacionados aos serviços do Catálogo de Serviços de TIC, salvo aqueles previamente excluídos do escopo deste contrato por serem atendidos por outros contratos e/ou equipes da CONTRATANTE.

18.8. Os Atendentes de Nível 2 e 3 são responsáveis por investigar todos os chamados encaminhados à Central de Serviços de TIC, identificando sua provável causa e encaminhando, se for o caso, aos demais contratos da CONTRATANTE.

18.9. A Central de Serviços de TIC deverá cumprir o Acordo de Nível de Serviço da Central de Serviços de TIC, conforme item **33**, ficando sujeita a aplicação de penalidades definidas no item **34**.

18.10. A CONTRATADA deverá prover a infraestrutura necessária para realizar o atendimento desse Termo de Referência assim como link com velocidade compatível para conexão entre sua sede e a CONTRATANTE a fim de viabilizar o trabalho remoto com segurança, de acordo com o constante nesse Termo de Referência.

18.11. O atendimento presencial (nível 1, 2 ou 3) deverá ocorrer em TODAS as unidades da CONTRATANTE.

18.12. No ambiente da CONTRATANTE haverá bancada para manutenção de equipamentos (software e hardware) onde se fará necessária a presença de funcionários da CONTRATADA diariamente.

18.13. Excepcionalmente e desde que acordado entre as partes, o serviço poderá ser prestado nos finais de semana e feriados, com objetivo de realizar atividades emergenciais ou que acarretem indisponibilidade de serviços críticos.

18.14. Em nenhuma hipótese haverá pagamento, por parte da CONTRATANTE, de despesas para o pessoal da CONTRATADA, como por exemplo horas extras e despesas com deslocamento e alimentação.

19. ESTIMATIVA DE QUANTIDADE DE CHAMADOS E SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

19.1. Estima-se até **1400** chamados por mês e solicitações de serviços mensais gerados por usuários ou administradores de sistemas.

19.2. Estima-se pelo menos **1000** incidentes e solicitações de serviços mensais gerados por ferramentas de monitoramento.

19.3. Estes dados têm caráter informativo e devem ser utilizados como meramente indicativos, não sendo fator limitante ao atendimento de requisições que por ventura os superem.

20. ATRIBUIÇÕES

20.1. Atendente Nível 1 (N1)

20.1.1. Realiza o recebimento de todos os chamados abertos pelos usuários através de sistema ou por telefone;

20.1.2. Verifica se o assunto do chamado faz parte do Catálogo de Serviços de TIC da CONTRATANTE;

20.1.3. É o responsável pela abertura, acompanhamento e encerramentos dos chamados;

20.1.4. Verifica se o chamado possui todas as informações necessárias para dar o encaminhamento correto;

20.1.5. Realiza testes básicos e questionamentos a fim de identificar o escopo do problema, os sintomas e os fatores relevantes para seu encaminhamento;

20.1.6. Classifica corretamente o chamado, conforme a base de conhecimento;

20.1.7. Provê o primeiro atendimento ao usuário;

20.1.8. O nível 1 poderá, ainda, executar atividades técnicas de baixa complexidade (acesso remoto / identificação do problema) e devidamente documentadas, de forma a agilizar o atendimento dos chamados.

20.1.9. Provê os corretos encaminhamentos conforme processos estabelecidos na base de conhecimento;

20.1.10. Atua como agente de segurança da informação atentando para a disponibilização de patches, upgrades, updates, service packs, correções e melhores práticas de mercado com vistas à garantia de proteção do ambiente;

20.1.11. Escalona os chamados e solicitações de serviços quando sua resolução não for possível remotamente no Nível 1;

20.1.12. Realiza a abertura de chamados com outros fornecedores da CONTRATANTE, acompanhando sua evolução e prestando contas aos usuários;

20.1.13. Atualiza a documentação da CONTRATANTE sempre que necessário a fim de corrigir, esclarecer ou criar um procedimento;

20.2. Atendente de Campo - N1

20.2.1. Atende incidentes e solicitações de serviços não solucionados e escalonados pelos atendentes da Central de Serviços através de apoio presencial;

20.2.2. É o técnico responsável pelo atendimento presencial nas unidades da CONTRATANTE além de prestar o atendimento na bancada conforme item **12**;

20.2.3. É o responsável, para hardware/software/periféricos/componentes, pela instalação, configuração, fixação, manutenção, substituição, limpeza, conservação, movimentação e transporte dos equipamentos assim como executar essas mesmas atividades presencialmente em eventos da CONTRATANTE;

20.2.4. Atua como agente de segurança da informação atentando para a disponibilização de patches, upgrades, updates, service packs, correções e melhores práticas de mercado com vistas à garantia de proteção do ambiente;

20.2.5. Escalona os chamados e solicitações de serviços quando sua resolução não for possível no Nível 1;

20.2.6. Abre solicitação de problema à equipe de gerenciamento de problemas se for necessária a pesquisa da causa raiz para resolução do chamado;

20.2.7. Inicia o preenchimento de uma requisição de mudanças à equipe de gerenciamento de mudanças se esta for necessária para a resolução de um chamado.

20.3. Atendente Nível 2 (N2)

20.3.1. Realiza o atendimento dos chamados encaminhados pelo nível 1;

20.3.2. Executa atividades técnicas de maior complexidade, com base na documentação da CONTRATANTE;

20.3.3. Investiga incidentes;

20.3.4. Realiza a troca de equipamentos dos usuários, inclusive fazendo a instalação física, e as devidas configurações e atualizações conforme documentação da CONTRATANTE;

20.3.5. Atua durante a resolução dos chamados escalonados para o N2 como agente de segurança da informação atentando para a disponibilização de patches, upgrades, updates, service packs, correções e melhores práticas de mercado com vistas à garantia de proteção do ambiente, e sugerir sua instalação de acordo com as práticas estabelecidas no processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações;

20.3.6. Propõe formalmente melhorias através de customizações e/ou otimizações no uso dos recursos tecnológicos;

20.3.7. Cria, revisa e melhora as documentações da CONTRATANTE. Inclusive os procedimentos para os atendentes do Nível 1;

20.3.8. Analisa, juntamente com técnicos de outros contratos da CONTRATANTE, problemas em sistemas que possam ser causados pela infraestrutura onde o sistema está instalado;

20.3.9. Escala chamados para o Nível 3 sempre que necessário.

20.4. Atendente Nível 3 (N3)

20.4.1. Atende e resolve os chamados encaminhados pelo Nível 2;

20.4.2. Cria, revisa e melhora as documentações, procedimentos e a base de conhecimento de TIC da CONTRATANTE, inclusive os procedimentos para os atendentes dos Níveis 1 e 2.

20.4.3. Investiga com senioridade os chamados não resolvidos pelos níveis abaixo, combinando a análise da infraestrutura, dos sistemas envolvidos e de logs de erros de diferentes origens;

20.4.4. Analisa, juntamente com técnicos de outros contratos da CONTRATANTE, problemas em sistemas que possam ser causados pela infraestrutura onde o sistema está instalado;

20.4.5. Presta consultorias técnicas aos projetos da CONTRATANTE de acordo com o escopo tecnológico previsto nesse Termo de Referência.

20.5. Como referência o Coordenador da Central de Serviços de TIC e da Infraestrutura de Sistemas de TIC deve possuir as seguintes atribuições:

20.5.1. Atua como preposto técnico da CONTRATADA e responsável pelo funcionamento da Central de Serviços - Service Desk;

20.5.2. Coordena toda a equipe da CONTRATADA visando eficiência e eficácia no cumprimento dos objetivos. Inclusive:

20.5.2.1. Providencia treinamentos;

20.5.2.2. Solicita alteração na equipe técnica;

20.5.2.3. Entrevista novos integrantes da equipe;

20.5.2.4. Realiza integração de novos integrantes;

20.5.2.5. Repassa as regras e o funcionamento da Central de Serviços de TIC;

20.5.2.6. Auxilia no atendimento de chamados;

20.5.2.7. Distribui as demandas da equipe;

20.5.2.8. Realiza reuniões de feedback com a equipe acerca de suas métricas e como melhorá-las ou outras considerações solicitadas pelo fiscal do contrato.

20.5.3. Demanda, cria, revisa e melhora as documentações da TIC da CONTRATANTE, garantindo que todos os níveis de atendimento possuam as documentações necessárias para executar as atividades;

20.5.4. Apresenta Relatório Mensal conforme item **32.6**;

20.5.5. Monitora os indicadores da equipe, organizando-a e garantindo seu sucesso;

20.5.6. Coordena o encaminhamento de chamados a demais contratos da CONTRATANTE relacionados a manutenções de equipamentos e softwares, zelando pelo cumprimento dos ANS e escalonando, em caso de atrasos, aos fiscais contratuais dos respectivos contratos;

20.5.7. Interage, acompanha e negocia, sempre que necessário, com demais contratos da CONTRATANTE a fim de resolver os chamados encaminhados à Central de Serviços;

20.5.8. Presta contas acerca de todos os chamados recebidos na Central de Serviços de TIC, tanto aos usuários requisitantes, quanto ao Fiscal do Contrato, sendo responsável pela gerencia de abertura, acompanhamento e encerramento dos chamados;

20.5.9. É o responsável pela montagem e manutenção das informações de configuração de equipamentos e aplicativos de todo parque instalado, realizando seu gerenciamento através do software de inventário e visitações locais, estabelecendo a concordância das informações levantadas pela Central de Serviços e do Software de Inventário com as informações prestadas pelo controle patrimonial;

20.5.10. Garante o registro de toda e qualquer mudança e liberação envolvendo os equipamentos e aplicativos e sistemas deste termo de referência concomitantemente a sua implantação, integrando essas informações de mudanças imediatamente às informações de configuração, mantendo permanentemente atualizados e íntegros os dados sobre o ambiente;

20.5.11. Supervisiona a pesquisa de satisfação enviada/recebida através do Sistema de Registro de Chamados;

20.5.12. Participa de reuniões com a equipe da CONTRATANTE e demais funcionários e/ou empresas parceiras a fim de contribuir para a solução de problemas e implantar melhorias;

20.5.13. Participa de reuniões periódicas com o fiscal do contrato e/ou equipe técnica da CONTRATANTE para, dentre outras atividades:

20.5.13.1. Avaliar indicadores;

20.5.13.2. Avaliar tendências de chamados;

20.5.13.3. Avaliar problemas generalizados ou reincidentes;

20.5.13.4. Avaliar necessidades de melhoria nos serviços prestados;

20.5.13.5. Avaliar mudanças no ambiente computacional.

20.5.14. Participa e gerencia o processo de Gestão de Mudanças;

20.5.15. Participa e gerencia o processo de Gestão de Problemas;

20.5.16. Participa e gerencia o processo de Gestão de Itens de Configuração;

20.5.17. Participa e gerencia as equipes responsáveis pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas.

21. DA CENTRAL TELEFÔNICA:

21.1. As ligações telefônicas não poderão exceder a 15 (quinze) segundos de espera ou 3 (três) toques para atendimento pelo Nível 1.

21.2. A Central de Serviços deverá ser capaz de atendimento a múltiplas chamadas ao mesmo tempo.

21.3. A CONTRATADA deverá estar apta a ser auditada em seu ambiente pela CONTRATANTE a qualquer momento, sem prévio aviso, no horário estabelecido no item 17.3.

21.4. Mensalmente a Central de Serviços deverá fornecer os quantitativos de ligações recebidas e atendidas.

21.5. O gerenciamento do canal telefônico para contato será de responsabilidade da CONTRATADA, sendo que a mesma deverá fornecer usuários de acesso ao software de gerenciamento de ligações à CONTRATANTE para controle de indicadores e estatísticas, possibilitando o controle e monitoramento da disponibilidade prevista nas métricas do ANS.

22. MEIOS DE TRANSPORTE

22.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de meios de transporte para locomoção dos técnicos da CONTRATADA, assim como a contratação de seguros que por ventura sejam necessários do ponto de vista da CONTRATADA;

22.2. A CONTRATANTE não cobrirá diretamente custos de alimentação, estadia, diárias entre outras que se fizerem necessárias ao deslocamento dos funcionários da CONTRATADA, sendo que os mesmos deverão estar previstos no valor contratado.

23. IDENTIFICAÇÃO

Os funcionários da CONTRATADA deverão usar uniformes e crachás em cor e grafia personalizada, possibilitando uma melhor identificação visual.

24. APLICATIVOS E EQUIPAMENTOS

24.1. Os equipamentos de proteção individual deverão ser fornecidos pela CONTRATADA aos seus funcionários quando necessários e/ou quando exigidos por norma;

24.2. Ferramentas e equipamentos necessários e adequados a uma eficiente execução das tarefas e ao serviço de campo deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

24.3. Aplicativos necessários nas instalações da CONTRATADA para a prestação dos serviços especificados neste documento como sistemas operacionais, antivírus e qualquer aplicativo adicional que se julgue necessário, bem como sistema de

monitoria de servidores, de redes, de bases de dados e de aplicativos a serem instalados na estrutura da CONTRATANTE, são de responsabilidade da CONTRATADA;

24.4. É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento dos equipamentos de rede e circuito de comunicação de dados necessários a acessar, via acesso remoto, a rede de dados da CONTRATANTE com o propósito de suportar as estações dos usuários e receber os registros de chamados via ferramenta de gerenciamento de chamados e alertas do sistema de monitoria;

24.5. Os servidores e estações para operação dos serviços pela equipe da CONTRATADA deverão se adequar às normas e políticas de segurança da CONTRATANTE, possuindo atualizações e vacinas de antivírus permanentemente atualizadas.

25. ESCOPO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

25.1. Os itens a seguir listados que compõem a infraestrutura que deve ser mantida pela CONTRATADA representam o conjunto dos principais hardwares, softwares e serviços utilizados pela CONTRATANTE, sendo ilustrativos para que a CONTRATADA possa modelar e planejar sua infraestrutura com a premissa de possibilitar que os serviços contratados sejam prestados de acordo com os níveis de qualidade acordados. A CONTRATANTE poderá adquirir novas tecnologias, sistemas, serviços e equipamentos no decorrer do contrato aos quais a CONTRATADA também deverá suportar.

25.2. Estão compreendidos no escopo de atendimento a equipamentos todo e qualquer equipamento ou hardware entre outros dispositivos computacionais e de comunicação que a CONTRATATANTE utilizar. Abaixo seguem relacionados os equipamentos que inicialmente estão no escopo, estando ciente a CONTRATADA de que pode haver alteração do mesmo a qualquer momento:

25.2.1. Microcomputadores;

25.2.2. Thin Client;

25.2.3. Servidores;

25.2.4. Notebooks;

25.2.5. Impressoras - monocromáticas / coloridas;

25.2.6. Impressoras Multifuncionais – monocromáticas / coloridas

25.2.7. Scanners;

25.2.8. Roteadores;

25.2.9. Switches (gerenciáveis e não-gerenciáveis);

25.2.10. Access Point;

25.2.11. Conversor de fibra;

25.2.12. Tablets ;

25.2.13. Smartphones;

25.2.14. Modem de Internet Móvel;

25.2.15. Central telefônica;

25.2.16. Telefone;

25.2.17. Telefone IP;

25.2.18. Equipamentos de vídeo/áudio conferência.

25.3. As atividades de manutenção dos itens relacionados deverão ser realizadas de acordo com o item **11.1** deste Termo de Referência.

25.4. O escopo dos equipamentos pode ser ampliado e/ou reduzido de acordo com a necessidade da CONTRATANTE devendo a mesma comunicar formalmente a CONTRATADA de novas aquisições ou exclusão de algum item do escopo atual.

25.5. Em relação aos equipamentos e hardware que devem ser suportados pela CONTRATADA salienta-se que, para os de propriedade da CONTRATANTE, serão realizadas atividades de diagnóstico, configuração, instalação e substituição de hardware (equipamento); para os de propriedade de terceiros, diagnóstico, escalonamento e acompanhamento do chamado.

25.6. Está compreendido no escopo o atendimento à infraestrutura de rede e de comunicação que a CONTRATATANTE utiliza. Atualmente a CONTRATANTE possui links de rede próprios e terceirizados. Será entregue a CONTRATADA uma relação dos pontos, com todas informações necessários para que seja prestado o devido atendimento. Abaixo seguem relacionados os equipamentos que inicialmente estão incluídos no escopo, estando ciente a CONTRATADA de que pode haver alteração do mesmo a qualquer momento.

25.6.1. Racks;

25.6.2. Patch Panel;

25.6.3. Roteadores de rede;

25.6.4. Core de rede;

25.6.5. Switches;

25.6.6. Firewall;

25.6.7. Link dedicado;

25.6.8. Link de fibra ótica;

25.6.9. Cabeamento estruturado (conexão da rede lógica fixa com o computador e/ou dispositivo);

25.6.10. Conversores de fibra;

25.6.11. Distribuidor Interno Ótico – ‘DIO’;

25.6.12. Modem para Internet Móvel;

25.6.13. Equipamentos de Internet / Rede via rádio;

25.6.14. Modems.

25.7. As atividades de manutenção dos itens relacionados, deverão ser realizadas de acordo com os item **11.1.8** deste Termo de Referência, devendo ser feito o escalonamento do chamado dos itens abaixo, NÃO estando limitado a essa relação, pois a CONTRATANTE reserva-se o direito de adquirir novos equipamento e/ou tecnologias:

25.8. As quantidades descritas abaixo são referentes ao último inventário realizado, e deverão sofrer alterações durante a prestação de serviços, entende-se dessa forma

que a CONTRATADA deve se adaptar as mudanças tecnológicas efetuadas no ambiente da CONTRATANTE:

25.8.1. 6800 usuários (inicial);

25.8.2. 3500 estações (inicial), sendo 1500 em garantia;

25.8.3. 1250 impressoras e/ou multifuncional (inicial), sendo 250 em garantia;

25.8.4. 600 switches (inicial);

25.8.5. 100 Conversores de fibra;

25.8.6. 1350 Tablets (inicial);

25.8.7. 70 Smartphones (inicial);

25.8.8. 100 Modem 3G (inicial);

25.8.9. 1000 Telefones IP e mais 3000 terceirizados.

25.9. Softwares instalados

25.9.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte aos seguintes Sistemas Operacionais:

25.9.1.1. Microsoft Windows© (TODAS as versões Desktop e Server) para todas as arquiteturas hardware;

25.9.1.2. Linux para todas as arquiteturas hardware;

25.9.1.3. Android para todas as arquiteturas hardware;

25.9.1.4. iOS para todas as arquiteturas hardware.

25.9.2. Os principais serviços rodando em servidores da CONTRATANTE são:

25.9.2.1. Serviço de Diretório;

25.9.2.2. DNS;

25.9.2.3. DHCP;

25.9.2.4. Proxy;

25.9.2.5. Servidores Web;

25.9.2.6. Servidor de E-mail;

25.9.2.7. Servidor de Compartilhamento de Arquivos;

25.9.2.8. Gerenciamento de impressões;

25.9.2.9. Drivers ODBC;

25.9.2.10. Clientes VPN;

25.9.2.11. Serviço de Backup;

25.9.3. Além desses podem ser utilizados outros que se façam necessários ao bom funcionamento da estrutura computacional. Esse escopo poderá sofrer alterações de adição ou subtração de Serviços e/ou Plataformas.

25.9.4. Atualmente na CONTRATANTE, os serviços citados acima são implementados pelas seguintes aplicações:

25.9.4.1. Active Directory;

25.9.4.2. Servidores IIS;

25.9.4.3. Microsoft ISA Server;

25.9.4.4. Microsoft Exchange Server;

25.9.4.5. Microsoft Windows Server;

25.9.4.6. Serviços de Virtualização (VMware, VDI e Hyper-V)

25.9.4.7. Servidores Linux;

25.9.4.8. Banco de dados Oracle;

25.9.4.9. Antivírus McAfee;

25.9.4.10. Banco de dados MS-SQL Server

25.9.4.11. Outros.

25.9.5. Salienta-se que os softwares e serviços relacionados nesse edital podem ser encontrados em qualquer versão lançada antes ou durante a vigência deste contrato, independentemente do idioma (português ou inglês) e de variantes tais como, Enterprise, Advanced, Standard, Home, ETC, além de quaisquer distribuições de software livre e demais em uso nos dispositivos.

25.9.6. A CONTRATADA deverá dar suporte para qualquer software de Automação de Escritório utilizado pela CONTRATANTE tais como:

25.9.6.1. Microsoft Office com todos os aplicativos (Word, Excel, Visio, PowerPoint, Access, Project, Outlook e demais) embutidos em qualquer versão deste pacote (97, 2000, 2003, XP, 2007, 2013, 2016 e posteriores) e qualquer modalidade de comercialização (Premium, Standard, Professional e posteriores);

25.9.6.2. Outlook Express;

25.9.6.3. Acrobat Reader;

25.9.6.4. Internet Explorer;

25.9.6.5. Emuladores de terminal 3270;

25.9.6.6. Libre Office;

25.9.6.7. Aplicativos de Compactação de Arquivos (FillZip e similares);

25.9.6.8. AutoCAD;

25.9.6.9. PhotoShop;

25.9.7. A CONTRATADA receberá uma relação dos sistemas de negócio (ERP, Banco de Dados, entre outros) utilizados pela CONTRATANTE, para os quais deverá prestar suporte. A CONTRATADA receberá treinamento e instruções de como proceder no uso desses softwares. Como exemplo seguem os principais: AGE - Gestão, AOMC(APP), ARH, CCG, ESG, GEM, PMWEB, PROA, SCI, SCO(SMC), SISGEC, SISPLAN, SME e STC, entre outros.

25.9.8. A CONTRATADA deverá prestar suporte a aplicações de escritório de maior especificidade conforme departamentos ou áreas (RH, Jurídico, Mapoteca, Geoprocessamento e outros) da CONTRATANTE.

25.9.9. Será de responsabilidade da CONTRATANTE fazer o treinamento dos funcionários da CONTRATADA nas especificidades de instalação e configuração das aplicações de uso corporativo das diversas áreas.

26. TRANSPORTE DE EQUIPAMENTOS

26.1. O transporte e logística dos equipamentos, seja para instalações novas, reparo ou instalação de backup/ substituição, será sempre de responsabilidade da CONTRATADA, exceto quando acordado entre as partes. O equipamento de backup será fornecido pela CONTRATANTE.

26.2. Para o caso de transporte de equipamentos da CONTRATANTE pela CONTRATADA, será utilizado documento específico para tal fim denominado DECLARAÇÃO DE TRANSPORTE DE BENS POR NÃO CONTRIBUINTE DO ICMS, ou qualquer documento que venha a ser utilizado de acordo com a legislação vigente e normas e regulamentos da CONTRATANTE, garantindo a identificação do equipamento assim como seu número de patrimônio, além da identificação de quem autoriza o transporte.

27. FERRAMENTA DE GERÊNCIA DO ATENDIMENTO

27.1. O software para a abertura e o gerenciamento dos chamados será fornecido pela CONTRATADA. Os funcionários da CONTRATANTE deverão receber treinamento para a utilização do mesmo.

27.2. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento optar pelo uso de software próprio, ao qual a CONTRATADA deverá adaptar-se sem restrições.

27.3. Esse software deve garantir a gestão dos processos da área de TIC da CONTRATANTE de forma aderente à Biblioteca ITIL, sendo eles: Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisições de Serviços, Gerenciamento de Problemas. O software deverá adotar em suas interfaces bem como em suas documentações, as mesmas nomenclaturas acima descritas, em língua portuguesa do Brasil (sendo admitidos termos técnicos em inglês), de modo a assegurar a implementação destes processos sem divergências de interpretações. O software deverá ser completo e totalmente integrado, sendo percebido como um componente tecnológico único.

27.4. A CONTRATADA deverá permitir acesso direto ao banco de dados para que a CONTRATANTE possa extrair informações necessárias a gestão do contrato. Também devem ser disponibilizadas formas de exportação de dados para Banco de Dados Oracle, de modo direto ou não, mantendo a integridade dos dados, para permitir a importação em um novo sistema adotado pela CONTRATANTE.

27.5. O software deverá possuir funcionalidade de ajuda, sendo capaz de orientar os seus usuários com informações claras e com conteúdo no idioma Português do Brasil. O software deve ser entregue com manuais, interfaces, nomes dos atributos e listas de opções no idioma brasileiro.

27.6. Os usuários deverão ser cadastrados por níveis de autoridade através de integração com o Microsoft Active Directory da CONTRATANTE.

27.7. A CONTRATADA deverá fornecer a CONTRATANTE usuário administrativo para gerenciamento do software.

27.8. O software deverá ter base de dados compatível com Oracle 10g ou superior. O software deverá ser desenvolvido para web compatível com Internet Explorer.

27.9. O software deverá possibilitar ao usuário abrir chamados e acompanhar pendências via web sem a necessidade de ligação telefônica.

27.10. O software deverá prover interface de autoajuda para o usuário final, permitindo o relacionamento do conhecimento com o catálogo de serviços.

27.11. O software deverá possuir recursos de envio de mensagens para os profissionais de TIC, permitindo que os incidentes sejam escalonados de acordo com a criticidade. As mensagens deverão ser enviadas por SMS e/ou por e-mail de acordo com a criticidade estipulada em conjunto com a CONTRATANTE.

27.12. O software deverá possuir capacidade de parametrização pela CONTRATADA, sem a necessidade de programação complementar.

27.13. O software deverá possuir recursos para geração de relatórios e estatísticas procurando garantir os seguintes itens:

27.13.1. Gerar relatórios parametrizados com granularidade variável, e estatísticas com filtros de pesquisa diretamente do software sem a necessidade de software adicional;

27.13.2. Disponibilização de relatórios em forma de gráficos, como por exemplo em pizza, barra, área, linha e de pontos;

27.13.3. Garantir a impressão de relatórios, estatísticas e resultados das pesquisas;

27.13.4. O software deve possuir recursos para constituição de base de conhecimentos técnicos, de forma a atender aos seguintes requisitos mínimos:

27.13.4.1. Implementação de permissões de acesso diferenciadas aos conhecimentos para inclusão, alteração e consulta;

27.13.4.2. Possibilitar a pesquisa de soluções para usuários finais e técnicos dos mais variados níveis, proporcionando soluções autoexplicativas às dificuldades, permitindo a navegação pelo conteúdo levando em consideração o nível hierárquico de acesso a informação;

27.13.4.3. Permitir anexação de arquivos de outras aplicações, tais como: planilhas, textos, fotos de telas, imagens, entre outros;

27.13.4.4. Garantir a associação do conhecimento com o erro conhecido;

27.13.4.5. Permitir a consulta do conhecimento através de estruturas hierárquicas;

27.13.4.6. Garantir que a pesquisa de conhecimento possa ser por palavra chave com uso de tecnologia Full Text Search ou equivalente;

27.13.4.7. Garantir que os conhecimentos armazenados na base de conhecimento possam ser consultados ou inseridos conforme a permissão de acesso dos usuários, a partir de registros de incidentes;

27.13.4.8. Possuir um repositório logicamente integrado de procedimentos, documentações e outras formas de registros de conhecimentos e experiências que provenham subsídios à aplicação de soluções definitivas, soluções de contorno e determinação de causa raiz de incidentes;

27.13.5. O software deve garantir que os impactos dos itens de configuração e das urgências dos usuários finais possam ser previamente definidos e, com

isto, calcular automaticamente as prioridades e os tempos de atendimento;

27.13.6. O software deve também garantir que a qualquer momento, em caso de necessidade, pessoas responsáveis ou grupos de trabalho previamente autorizados possam alterar as urgências e os impactos, sendo que para efeito de controle estas alterações devem ficar registradas no software para posterior auditoria;

27.13.7. O software deverá garantir o envio de Pesquisa de Satisfação para o usuário no ato do encerramento do chamado.

27.14. Ser certificado pela Pink Elephant (PinkVERIFY 3.1 Toolsets ou superior) para os processos de gerenciamento de incidentes. O motivo de tal exigência é atestar a conformidade do Sistema de Gestão de Service Desk com a especificação padrão da Biblioteca ITIL.

27.15. A exigência da certificação citada no item **27.14** refere-se à qualificação técnica de um produto e não de um licitante. Desta forma, o mesmo produto poderá ser apresentado por diferentes licitantes, além de existir no mercado diversas soluções disponíveis com a certificação exigida e que atendem aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos, não limitando, absolutamente, o número de licitantes participantes do certame. A lista dos produtos certificados disponíveis podem ser obtidos no endereço https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets .

28. FERRAMENTA DE MONITORAMENTO

28.1. O sistema de monitoramento de redes e servidores deverá ser minimamente capaz de identificar condições de disponibilidade e desempenho (operação fora de faixas de normalidades pré-definidas) para os seguintes tipos de objetos:

28.1.1. Disponibilidade (Up/Down Time);

28.1.2. Servidores;

28.1.3. Serviços de sistemas operacionais;

28.1.4. Processos de sistemas operacionais;

28.1.5. Links de Comunicação;

28.1.6. Espaço em discos de servidores e storages;

28.1.7. Endereços de redes TCP/IP;

28.1.8. Roteadores;

28.1.9. Switches;

28.1.10. Switches gerenciáveis;

28.1.11. Circuitos de comunicação Internet;

28.1.12. Memória de servidores;

28.1.13. Processadores de servidores;

28.1.14. Tráfego de rede em servidores;

28.1.15. Memória de roteadores;

28.1.16. Processadores de roteadores;

28.1.17. Tráfego de rede;

28.1.18. Nobreak com suporte a alerta de rede;

28.1.19. Tráfego de circuitos de comunicação Internet;

28.1.20. Outros dispositivos com endereço IP conectados a rede.

28.2. A ferramenta de monitoramento consiste na administração e na operação de uma central integrada de monitoramento de disponibilidade de sistemas, de serviços e de equipamentos componentes da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, sendo feita pela Central de Serviços, seguindo as seguintes condições:

28.2.1. A CONTRATADA deverá implementar e manter uma plataforma de monitoramento reativo e proativo, capaz de prover informações gerenciais relacionadas a falhas, à disponibilidade, ao desempenho, à configuração e a níveis de serviço de todo o ambiente de TIC da CONTRATANTE em tempo real, com histórico e projeções. O sistema deverá permitir acesso via web, e disponibilizar relatórios, listas de eventos, gráficos, dentre outras formas de apresentação de informação, adaptando-o sempre que necessário;

28.2.2. Capacidade de monitorar sistemas sem utilizar agente;

28.2.3. Monitorar serviços de rede tais como: SMTP, POP3, HTTP, SNMP, NNTP, PING, etc;

28.2.4. Mostrar de forma gráfica os mapas das redes WAN;

28.2.5. Gerar notificações para a lista de contatos, quando ocorrerem problemas em serviços ou servidores e sua resolução.;

28.2.6. Possuir interface WEB para visualização do ‘status’ atual da rede, notificações, histórico de problemas, relatórios, arquivos de log, etc;

28.2.7. Coletar e enviar alarmes críticos para contas de e-mail e números de celulares pré-definidos;

28.2.8. Coletar indicadores de disponibilidade: MTTF, (Mean Time to Failure - Média de tempo estimada para ocorrer à próxima falha ou perda do serviço), MTTR (Mean Time to Repair - Média do tempo requerida para resolver os problemas relacionados à falha), MTBR (Mean Time Between Failures - Tempo médio entre falhas), Total (Tempo total de indisponibilidade de todos os servidores);

28.2.9. Gerar Gráficos de Capacity Planning dos Servidores, com curvas de carga máxima e mínima, processos em fila esperando processamento, consumo máximo e mínimo de memória por servidor, número máximo e mínimo de usuários conectados ao servidor;

28.2.10. A plataforma deverá monitorar o ambiente tecnológico instalado de forma automatizada, centralizada, integrada e abrangente, contemplando todos os recursos de TIC já elencados e disponíveis na CONTRATANTE;

28.2.11. A CONTRATADA deverá criar rotina de abertura automática de chamados no software utilizado pela CONTRATANTE e sua equipe de TIC, para casos de indisponibilidade e alertas.

28.2.12. No caso de abertura automática de chamados a CONTRATADA deverá prover meio ou canal de comunicação de modo a manter a CONTRATANTE informada do andamento e solução desses chamados;

28.2.13. A Central de Monitoramento deverá operar remotamente, em regime 24x7, com disponibilidade anual de 99,6%;

28.2.14. Quando da abertura automática de chamado a partir de alarme, a Central de Monitoramento é responsável pela verificação do incidente e seu correto encaminhamento;

28.2.15. Os chamados poderão ser resolvidos pelo Coordenador da Central de Serviços ou por funcionários da equipe da Central de Serviços. Em todas as situações, o ANS aplicado é o acordo de nível de serviço de infraestrutura de sistemas de TIC conforme item **33**.

28.2.16. O sistema não necessita ter integração com o aplicativo da Central de Serviços e neste caso deve permitir a geração de relatórios de auditoria para confrontar os alertas emitidos em contraposição aos incidentes e solicitações de serviços abertos manualmente pela equipe da Central de Serviços. Este relatório, detalhado por eventos, deverá ser fornecido quando solicitado pela CONTRATANTE. Um relatório sumarizado por quantidades e categorizado por eventos deverá ser fornecido mensalmente, conforme item **32.6**, e as classificações de tipos de eventos e objetos deverão ser idênticas em ambos os sistemas, tornando esta atividade de auditoria de imediata compreensão.

28.2.17. A CONTRATADA deverá fornecer interface de monitoramento à CONTRATANTE além de fornecer usuários de acordo com a necessidade da mesma, realizando treinamentos e ajustes de acordo com o solicitado pelos seus profissionais de TIC.

28.2.18. Informações referentes à configuração do monitoramento, tipos de protocolos utilizados, recursos, processos entre outros deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE para que possa ser feito monitoramento em paralelo.

28.2.19. Em caso de necessidade de comunicação da CONTRATANTE com a CONTRATADA sobre eventos da Central de Monitoramento, será utilizado, além de outros meios, telefone direto conforme especificado no item **16.2**, estando disponível no regime 24x7;

28.2.20. A comunicação com o ambiente tecnológico da CONTRATANTE se dará como o especificado no item **16.3**.

28.3. Para realizar o monitoramento conforme especificado acima, segue escopo inicial dos equipamentos, entendendo a CONTRATADA que deverá adaptar-se as mudanças tecnológicas e de quantidades no ambiente da CONTRATANTE:

28.3.1. 130 Servidores;

28.3.2. 600 Switches gerenciáveis;

28.3.3. 01 circuito de comunicação com a Internet;

28.3.4. 450 links de dados.

29. FERRAMENTA DE INVENTÁRIO

29.1. Para a prestação de serviços aos equipamentos deverá ser fornecido e implantado pela CONTRATADA um sistema comercial automatizado de controle de inventário (hardware e software):

29.1.1. O software de inventário deverá suportar os requisitos descritos no item **25**.

29.1.2. Possuir integração com Microsoft Active Directory e solução de Service Desk.

29.1.3. Atuar de forma automatizada, por meio de agentes ou outra comunicação por rede, sem causar problemas no desempenho do equipamento nem da rede.

29.1.4. Realizar inventário de computadores com a gestão de seus componentes (disco, memória e outros).

29.1.5. Realizar inventário de hardware de rede com gerenciamento das conexões para os dispositivos (endereços IP, Mac, VLANs e outros).

29.1.6. Realizar inventário de impressoras com gerenciamento de conexões para os computadores.

29.1.7. Realizar inventário de software e licenças, gestão das datas de expiração.

29.1.8. Realizar atribuição do hardware por área geográfica (cidade, estado, sala e outros).

29.1.9. Controlar a informação do tempo de garantia de compra.

29.1.10. Registrar histórico das modificações nos itens de configuração.

29.2. Poderá ser fornecido pela CONTRATANTE o software para inventário. Nesse caso a CONTRATADA receberá usuários para acesso e o treinamento para a utilização do mesmo e a CONTRATANTE fará comunicação formal a CONTRATADA.

30. FERRAMENTA DE ACESSO REMOTO INTERNO

30.1. A ferramenta de acesso remoto às estações de trabalho deverá ser fornecida e implantada pela CONTRATADA devendo este ser um software comercial.

30.2. A ferramenta deverá ter compatibilidade com Microsoft Windows© para Desktop e Servidores, em todas as arquiteturas, independente de idioma (inglês, português) e variantes como Home, Professional, Enterprise ou qualquer que possa surgir durante a vigência do contrato.

30.3. Possuir autenticação via Active Directory, ou seja, sem a necessidade de criação de uma senha adicional.

30.4. Possuir capacidade para transferência de arquivos.

30.5. Possuir chat, para comunicação com o usuário em atendimento.

30.6. A instalação da ferramenta ou do agente da mesma deverá ser feita pela CONTRATADA através de processo automatizado em todos os computadores que estiverem no domínio da CONTRATANTE.

30.7. Em situações pontuais em que não haja viabilidade de intervenção através de software de acesso remoto, outra forma de controle dos itens de configuração poderá ser definida de comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;

31. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

31.1. Compreende o levantamento, categorização e organização dos serviços de TIC sob escopo da CONTRATADA, sendo que:

31.1.1. O processo de gerenciamento do Catálogo de Serviços deve ser contínuo, com a premissa de organizar, documentar e controlar os serviços oferecidos aos usuários internos ou externos.

31.1.2. O Catálogo de Serviços será fonte para acompanhamento dos serviços entregues e base para o controle dos ANS (Acordos de Nível de Serviço), possibilitando à CONTRATANTE um controle em tempo real e adequado dos serviços disponíveis e seus pré-requisitos.

31.2. O Catálogo de Serviços de TIC é atualizado regulamente, conforme a Biblioteca ITIL em sua versão mais recente, devendo a CONTRATADA assimilar os novos serviços;

31.3. Alguns dos serviços expressos no Catálogo de Serviços de TIC são atendidos por outros contratos da CONTRATANTE, ou mesmo pela equipe interna. Em todo caso, o Atendente de Nível 1 deverá realizar o encaminhamento dos chamados abertos conforme expresso no catálogo;

31.4. O Catálogo de Serviços possui informações quanto:

31.4.1. Nome: nome do serviço;

31.4.2. Descrição do serviço: descrição do atendimento;

31.4.3. Tipo: tipo de chamado – Incidente, Problema ou Requisição de Serviço;

31.4.4. Responsável: é o dono do processo;

31.4.5. Categoria: categoria do serviço de acordo com a sua função;

31.4.6. Aprovação / Aprovador: quando for necessária a aprovação de um serviço é onde o responsável estará descrito;

31.4.7. Suporte: quem é o responsável pelo suporte dos tipos N1, N2 e N3;

31.4.8. ANS: Acordo de nível de serviço ou tempo máximo para atendimento de acordo com o tipo de chamado;

31.4.9. Procedimento: caminho para o procedimento padrão para o item do catálogo em questão;

31.5. O Catálogo de Serviços de TIC é parte integrante da estrutura da CONTRATANTE e deverá ser assimilado pela CONTRATADA.

32. GESTÃO DOS SERVIÇOS

32.1. Compreende as atividades necessárias para manter e aprimorar a eficiência do atendimento, com definição e controle de métricas de qualidade, controle dos ANS, gerenciamento da base de conhecimento, gerenciamento da operação e execução de atividades que visem à melhoria contínua dos serviços.

32.2. Dentre suas atividades, estão:

32.2.1. Garantir que as equipes entregarão os serviços contratados pela CONTRATANTE;

32.2.2. Executar tarefas que visem a melhoria contínua, aumentando a produtividade e melhoria da satisfação do usuário;

32.2.3. Garantir a confiabilidade e registro de todas as informações disponíveis em todos os sistemas usados para atender o contrato (Exemplo: chamados, base de conhecimento, histórico de disponibilidade, entre outros);

32.2.4. Monitorar o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço tomando ações quando este estiver na iminência de ficar abaixo do nível contratado;

32.2.5. Acompanhar e gerenciar Backlog dos chamados;

32.2.6. Coordenar as equipes, focando em eficiência e eficácia no cumprimento dos objetivos, tornando-se ponto focal entre a CONTRATANTE e as equipes;

32.2.7. Planejar e gerar relatórios gerenciais contendo as informações solicitadas pela CONTRATANTE;

32.2.8. Gerenciar e acompanhar a situação dos chamados encaminhados às empresas terceiras para garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços;

32.2.9. Efetuar verificação de tendências ou problemas repetitivos e encaminhar solução global para os incidentes;

32.2.10. Ser responsável pela definição e disseminação dos processos de Gestão de Incidentes, Problemas, Mudanças e Níveis de Serviços em todas as áreas;

32.2.11. Informar à CONTRATANTE necessidades de negociação de conflitos com usuários;

32.2.12. Garantir e fomentar a capacitação necessária para garantir a prestação dos serviços contratados;

32.2.13. Propor alterações/implementações de serviços a fim de otimizar o cumprimento das obrigações do contrato.

32.3. Quanto à Comunicação entre as partes e com os usuários:

32.3.1. A CONTRATADA deverá atender aos chamados com urbanidade, cordialidade, profissionalismo e imparcialidade, respeitando o Regimento Interno da CONTRATANTE, seus funcionários identificando-se como integrantes da prestadora da Central de Serviços da mesma, zelando pela boa imagem da equipe e prestando serviço de atendimento de chamados que visa a satisfação dos usuários.

32.3.2. A CONTRATADA, sempre que realizar atendimento por telefone, deverá se identificar como “Central de Serviços”, seguido do seu nome e saudação;

32.3.3. Os atendentes da CONTRATADA documentarão no chamado todas as interações com o usuário, combinações, atividades executadas, chamados abertos em contratos terceirizados, testes executados e seus resultados, mantendo o usuário atualizado sobre o atendimento do chamado;

32.3.4. A CONTRATADA deverá registrar, no sistema de chamados, todas as comunicações que ocorrerem durante o atendimento do chamado, bem como sua resolução;

32.3.5. A CONTRATADA, através de seu representante, deverá estar em constante comunicação com o Fiscal do contrato, reportando acontecimentos, discutindo melhorias e esclarecendo dúvidas;

32.3.6. A CONTRATADA deverá participar de reuniões com a equipe da CONTRATANTE a fim de discutir assuntos técnicos e auxiliar na tomada de decisão.

32.4. Quanto à Agilidade na prestação dos serviços:

32.4.1. A CONTRATADA deverá providenciar meios para que o contato com o usuário da CONTRATANTE seja sempre possível.

32.4.2. Espera-se da CONTRATADA o entendimento de que o serviço de instalação, configuração, manutenção, substituição, limpeza, conservação, movimentação e transporte de dispositivos móveis e seus acessórios ou softwares instalados, deva ser tratado com prioridade especial visto que esse equipamento está relacionado diretamente com o atendimento a Ordens de Serviço e, consequentemente, a arrecadação da CONTRATANTE.

32.4.3. Espera-se da CONTRATADA o entendimento do funcionamento da CONTRATANTE e de seus muitos contratos, de forma a encaminhar correta e rapidamente todos os chamados abertos pelos empregados da CONTRATANTE, observando a segurança das informações e a qualidade do atendimento.

32.5. Quanto à Investigação de chamados:

32.5.1. A CONTRATADA é a responsável pela investigação de todos os chamados envolvendo a Infraestrutura de TIC à qual tiver acesso até que se encontre provável causa-raiz, mesmo que a causa esteja no escopo de outro contrato da CONTRATANTE;

32.5.2. Espera-se da CONTRATADA a investigação de logs, a execução de testes, a comunicação com outros contratos da CONTRATANTE, a criação de ambientes de testes e o encaminhamento do incidente para outra equipe, se necessário.

32.5.3. O encaminhamento para outra equipe deverá apresentar a análise realizada e os indícios encontrados apontando a Provável causa-raiz do incidente.

32.6. A CONTRATADA deverá participar de reunião a ser realizada até o quinto dia útil de cada mês onde apresentará relatórios (em papel e meio eletrônico) a fim de demonstrar medições, parâmetros da operação da Central de Serviços, ANS, índices de disponibilidade e demais informações relevantes para a validação e melhoria dos serviços prestados a CONTRATANTE. A CONTRATADA será representada pelo Coordenador da Central de Serviços de TIC. Um relatório mensal deverá ser apresentado na reunião e conter, no mínimo, os seguintes itens:

32.6.1. Indicadores dos chamados abertos, em atendimento, resolvidos, cancelados, encaminhados a terceiros e suspensos;

32.6.2. Contadores de chamadas telefônicas contendo número de chamadas recebidas, chamadas atendidas, chamadas abandonadas, percentual de taxa de abandono, tempo médio de conversação e tempo médio de resposta (média de tempo que o usuário aguarda ser atendido);

32.6.3. Indicadores do Software de monitoramento,

32.6.4. Resultados das pesquisas de satisfação.

32.7. Serão analisados e discutidos na reunião mensal os planos de ação visando a melhoria nos serviços, documentações de processos, procedimentos operacionais e afins e indicações de melhorias propostas no ambiente computacional.

32.8. A cada reunião será redigida uma Ata registrando as decisões e acordos ali firmados.

32.9. Sempre que a CONTRATADA achar conveniente, para o caso de melhoria na execução dos trabalhos da Central de Serviços, irá propor formalmente a CONTRATANTE as melhorias necessárias aos serviços, adequação da base de conhecimento e dos procedimentos, através de documentos e relatórios.

32.10. A CONTRATANTE reserva-se o direito de acionar a CONTRATADA para reunião extraordinária em casos de calamidade ou extrema necessidade para o bom andamento da Central de Serviços, além dos serviços de Consultoria que serão exercidos conforme estabelecidos no item **20.4**.

33. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

33.1. A gestão e a fiscalização dos serviços contratados se darão, dentre outros critérios, pelo acompanhamento quanto ao cumprimento dos níveis de serviço aqui definidos. Ao assinar o contrato referente ao serviço de Central de Serviços de TIC, objeto desse Termo de Referência, a CONTRATADA concorda com este Acordo de Nível de Serviços e se compromete em ajustar a execução dos serviços de forma a cumprir com as expectativas aqui definidas. Os níveis de serviço poderão ser revisados em conjunto com o gestor de contrato, mediante Termo Aditivo ao Contrato. Abaixo, estão as expectativas comuns a todos os Acordos de Nível de Serviço definidos neste Termo de Referência.

33.2. Quanto à Qualidade dos serviços prestados

33.2.1. A CONTRATADA utilizará para documentação a ferramenta de gerência de chamados definida conforme item **27** para maiores esclarecimentos dos procedimentos a serem adotados, devendo utilizar constantemente a base de conhecimento da CONTRATANTE, atualizando-a e acompanhando as atualizações.

33.2.2. A CONTRATADA deverá propor melhorias nos procedimentos, discutindo-as com o Fiscal do contrato e atualizando as documentações pertinentes;

33.2.3. Os atendentes deverão seguir os procedimentos definidos, independente do usuário solicitante ou o cargo por ele ocupado, exceto para usuários com privilégios (VIP) definidos no catálogo de serviços. Eventuais outras exceções deverão ser informadas/validadas pelo Fiscal do contrato e corretamente documentadas.

33.2.4. A CONTRATADA deverá observar com atenção a classificação dos chamados conforme o Catálogo de Serviços, inclusive encaminhando-os corretamente;

33.3. Quanto aos Procedimentos a serem seguidos:

33.3.1. A CONTRATADA deverá atender aos chamados abertos pelos usuários da CONTRATANTE, que correspondem ao quadro total de funcionários;

33.3.2. Os chamados podem ser abertos por telefone, e-mail, ferramenta de chat, ou diretamente no sistema de gerência de chamados. A CONTRATANTE poderá alterar essa lista de métodos;

33.3.3. O indicador de Tempo de Resposta corresponde ao tempo entre a abertura do chamado pelo usuário e o primeiro atendimento do chamado pela Central de Serviços;

33.3.4. É responsabilidade da CONTRATADA prover o primeiro atendimento (atendimento Nível 1) a TODOS os chamados abertos na Central de Serviços;

33.3.5. As atividades executadas no atendimento devem ser no mínimo:

33.3.5.1. Esclarecimento imediato com o usuário quanto aos detalhes do chamado, descrição do chamado de forma clara e completa, coleta de informações – sistemas, usuários, horários, inclusive pedido de capturas de tela e demais informações que o atendente entender como necessário além dos passos para reproduzir o erro;

33.3.5.2. Verificar se o solicitante tem autorização para abrir o chamado, conforme Normas Internas da CONTRATANTE;

33.3.5.3. Confirmar ao usuário via sistema quanto ao recebimento do chamado, bem como enviar-lhe e-mail;

33.3.5.4. Sugestão de procedimento para resolução do incidente ou do problema e /ou encaminhamento de documentação de apoio ao usuário;

33.3.5.5. O indicador do Tempo de Solução corresponde ao tempo entre a abertura do chamado e o encerramento deste pelo atendente da Central de Serviços;

33.3.6. Toda e qualquer ação com o usuário bem como toda e qualquer ação por parte do atendente devem ser registradas no software de atendimento, assim como informações que o atendente julgue útil para realizar o atendimento ou pós atendimento.

33.3.7. Os chamados que precisarem ser atendidos por outros contratos de serviços de TIC e/ou terceirizados da CONTRATANTE deverão ser escalonados, via sistema, para as filas correspondentes, aguardando a solução para o encerramento.

33.3.8. Os chamados que forem encaminhados a outros contratos para a resolução por esses serão desconsiderados no cálculo de cumprimento das metas do ANS da CONTRATADA, mas terão seu registro efetuado para fins estatísticos.

33.3.9. Chamados escalonados para terceiros deverão ter sua resolução acompanhada pela CONTRATADA, devendo essa acionar a TERCEIRIZADA, registrando os procedimentos e resoluções no software de atendimento, bem como responsabilizar-se pelo encerramento do chamado.

33.4. Definições de chamado e tipos de chamado:

33.4.1. **Chamado**: Registro no sistema de alguma necessidade de atendimento ao usuário, grupos de usuários ou unidades da CONTRATANTE;

33.4.2. **Incidente:** Interrupção não planejada ou qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que cause uma redução na qualidade do serviço de TIC;

33.4.3. **Requisição de Serviço:** Solicitação de atividades que não provoque interrupção ou falha na Infraestrutura de Sistemas de TIC, tais como

configurações de informática em geral, instalações de software, solicitação de informações e/ou documentação, entre outras;

33.4.4. **Problema:** Causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.

33.5. Os chamados só poderão ser encerrados quando:

33.5.1. O usuário concordar com o encerramento ou houver uma autorização por parte da equipe de TIC da CONTRATANTE;

33.5.2. O problema reportado pelo usuário não estiver mais ocorrendo, tendo sido aplicada solução permanente ou paliativa;

33.5.3. O usuário desiste/cancela o chamado;

33.5.4. O chamado não corresponde aos serviços realizados pela Central de Serviços de TIC, devendo o usuário ser própria e cordialmente instruído sobre como proceder;

33.5.5. Quando, após a conclusão do chamado, a Central de Serviços não conseguir contato com o usuário após tentativas consecutivas sem sucesso durante os três dias úteis subsequentes a resolução do chamado, sendo comprovado através de cópia e/ou capturas de tela de e-mails enviados;

33.6. A Prioridade de um chamado depende do seu impacto e dos danos causados ao negócio devido ao incidente ou ao não atendimento da requisição. Pode ser classificada como:

33.6.1. **Crítica**: Quando os usuários, grupo de usuários ou unidade da CONTRATANTE não conseguem realizar serviços de extrema essencialidade, levando em consideração o impacto do incidente para a empresa, bem como o papel do usuário para com a mesma, ou quando a requisição se trata de uma solicitação emergencial, a qual o seu atendimento não imediato acarreta impacto para o correto funcionamento do serviço;

33.6.2. **Alta**: Quando os usuários, grupo de usuários ou unidade da CONTRATANTE não conseguem realizar serviços essenciais, levando em consideração o impacto do incidente para empresa, bem como o papel do usuário para com a mesma, sem solução paliativa, ou quando a requisição se trata de uma solicitação de urgência, que poderá acarretar impacto no funcionamento da empresa;

33.6.3. **Média**: Quando os usuários, grupo de usuários ou unidade da CONTRATANTE não conseguem utilizar serviços essenciais, que possuem solução paliativa e não acarreta impacto no funcionamento da empresa, levando em consideração o papel do usuário para com a mesma, ou quando a requisição se trata de uma solicitação sem urgência;

33.6.4. **Baixa**: Quando os usuários, grupo de usuários ou unidade da CONTRATANTE não conseguem utilizar serviços não essenciais, que possuem ou não solução paliativa e não acarreta impacto no funcionamento da empresa, quando o usuário realiza pedidos de informações, dúvidas ou solicitações diversas que não impeçam as

atividades do usuário, ou quando a requisição se trata de uma solicitação eventual;

33.6.5. **Planejada**: Quando os usuários, grupo de usuários ou unidade da CONTRATANTE, não conseguem realizar alguma(s) atividade(s) sem impacto para o correto funcionamento da empresa, quando o usuário realiza pedidos de informações, dúvidas ou solicitações diversas que não impeçam as atividades do usuário permitindo assim a combinação direta entre o usuário e a CONTRATADA sobre a data do atendimento, levando em consideração a disponibilidade do usuário. Caso a data do atendimento agendado seja superior a 3 dias, a Gerência de TIC da CONTRATANTE deve ser informada, visando o controle dos agendamentos de longa data.

33.7. Definições

33.7.1. A CONTRATADA deve atingir um percentual de 95% dos chamados atendidos em conformidade com o item **33.8** e dentro dos prazos estipulados no mesmo item.

33.7.2. O índice de disponibilidade da Central de Serviços deverá ser de no mínimo 99,6% (noventa e nove e seis décimos de por cento) por período semanal, não cumulativo. Qualquer item inacessível dentro do escopo de horário definido para atendimento somará como decréscimo do índice global. Itens simultaneamente inacessíveis comporão valor único de decréscimo, sendo contabilizado como inoperância o prazo decorrido entre o horário inicial de indisponibilidade do primeiro item e o horário final de indisponibilidade do último item do conjunto. Como itens necessários à operação entendam-se pessoas, processos, tecnologia, comunicação, acesso físico, ambiente e demais variáveis passíveis de afetar a operação normal dos serviços;

33.7.3. O ANS será medido em cinco elementos básicos:

33.7.3.1. Tempo de atendimento pela central de atendimento;

33.7.3.2. Tempo para resolução do problema do usuário;

33.7.3.3. Tempo de reparo de equipamento ou substituição definitiva do equipamento;

33.7.3.4. Reclassificação de chamados;

33.7.3.5. Reincidência.

33.7.4. Os períodos de indisponibilidade não planejados deverão ser formalmente notificados pela CONTRATADA à CONTRATANTE em até 2 (duas) horas após sua ocorrência, e ainda deverão compor o relatório mensal explicitando os períodos de inatividade, os percentuais, a causa, a correção, o plano de ação contra reincidência e o nome do responsável da CONTRATANTE notificado por ocasião das incidências, juntamente com a data e hora de tais notificações.

33.8. Quanto aos Tempos de atendimento de chamados:

33.8.1. Todos os serviços do catálogo deverão ser atendidos respeitando o horário de operação padrão da Central de Serviços de TIC – definido no Item 17.3;

33.8.2. Os tempos estipulados consideram horas úteis;

33.8.3. O prazo para resolução de um chamado deverá ser determinado pelo impacto no negócio da CONTRATANTE e pela urgência na ação desejada. A Matriz de Priorização determina os cinco graus existentes de Prioridades, resultantes da composição das variáveis: Impacto (usuário) e Urgência (negócio), apresentado na tabela abaixo.

		Impacto		
		Baixo	Médio	Alto
Urgência	Baixa	1	2	3
	Média	2	3	4
	Alta	3	4	5

Tabela 1 – Matriz de Priorização

33.8.4. Sendo os valores como:

33.8.4.1. 1 - Planejada

33.8.4.2. 2 – Baixa

33.8.4.3. 3 – Média

33.8.4.4. 4 – Alta

33.8.4.5. 5 - Crítica

33.8.5. As variáveis serão fornecidas de acordo com a função de cada membro no processo, a saber:

33.8.5.1. **Urgência**: Fornecida pelo USUÁRIO, ou área de TIC da CONTRATANTE;

33.8.5.2. **Impacto**: Fornecido pela área de TIC da CONTRATANTE;

33.8.5.3. **Prioridade**: Resultante da Matriz de Priorização.

33.8.6. Quando o usuário classificar sua solicitação como urgente, uma mensagem de notificação deverá ser disparada ao seu superior hierárquico, assim como a um representante da TIC da CONTRATANTE;

33.8.7. O indicador de Tempo de Resposta corresponde ao tempo entre a abertura do chamado pelo usuário e o primeiro atendimento do chamado pela central de Serviços.

33.8.8. Os tempos de resposta e de solução devem ser observados pela CONTRATADA, sendo contados de acordo com o escopo diário conforme item **17.3**. O ANS é realizado após assinatura do contrato, porém deve ser considerada a severidade de acordo com a Tabela de Priorização abaixo além do catálogo de serviços e usuários com privilégios (VIP):

	Incidentes		**Requisições de Serviços**	
PRIORIDADE	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Crítica	15 min	1 hora	15 min	2 horas
Alta	15 min	3 horas	1 hora	6 horas
Média	30 min	6 horas	2 horas	12 horas

Baixa	30 min	9 horas	2 horas	18 horas
Planejada	-	-	Agendamento	Agendamento

Tabela 2 – Tempos de Resposta

33.8.9. A prioridade do tipo Planejada para a requisição do serviço terá o prazo mínimo de duas horas para ter realizado seu encaminhamento e início de atendimento;

33.8.10. Para a prioridade do tipo Planejada o ANS passará a ser contado a partir da data/hora em que o início do agendamento foi planejado e o prazo de resolução será igual ou superior ao do chamado não agendado do mesmo tipo;

33.9. Monitoramento dos Chamados

É função da Central de Serviços, supervisionada pela CONTRATANTE, monitorar os tempos decorridos em cada etapa do atendimento aos incidentes, solicitações de serviços e problemas e executar as ações correspondentes, conforme a tabela abaixo:

Percentuais	**Ações**
Decorridos 75% (setenta e cinco por cento) do tempo acordado para a etapa do chamado e esta continuar sem perspectiva de andamento	A Central de Serviços deverá consultar o técnico associado a esta etapa cobrando uma perspectiva, atualizando o *status* do chamado.
Decorridos 95% (noventa e cinco por cento) do tempo acordado para a etapa do chamado e esta continuar sem perspectiva de andamento	A Central de Serviços deverá informar o superior hierárquico do técnico associado a esta etapa solicitando providências adicionais, atualizando o *status* do chamado.
Atingidos 100% (cem por cento) do tempo acordado para a etapa e esta permanecer sem andamento ou resolução	A Central de Serviços deverá solicitar justificativa escrita ao responsável pela equipe de suporte e anexar ou transcrever esta informação quando do encerramento do chamado.

Tabela 4 – Ações & Prazos

33.10. Os usuários sempre deverão receber informações sobre os chamados sejam através de correio eletrônico ou informativo via sistema gerenciador de chamados, nos seguintes momentos:

33.10.1. Abertura do seu chamado;

33.10.2. No encerramento do chamado – pesquisa de satisfação.

33.11. Todas as comunicações escritas deverão obedecer a um modelo de documento pré-definido pela CONTRATADA ou procedimento de atendimento falado personalizado (script de atendimento), contendo minimamente, os seguintes dados:

33.11.1. Número do chamado;

33.11.2. Descrição do chamado;

33.11.3. Data/Hora de abertura do chamado;

33.11.4. Prioridade;

33.11.5. Nome do usuário;

33.11.6. Localização do item;

33.11.7. Telefone/Ramal;

33.11.8. Endereço de e-mail;

33.11.9. Data/Hora máxima de resolução;

33.11.10. Nome do atendente;

33.11.11. Nome do equipamento;

33.11.12. Situação do chamado.

33.12. Não é permitido à CONTRATADA suspender os chamados de forma a interromper a contagem do ANS, por qualquer motivo. Em casos excepcionais em que julgar ser necessária a interrupção temporária do atendimento, a CONTRATADA deverá escalonar o chamado à CONTRATANTE para que esta autorize a suspensão.

33.13. O único caso em que se aceitará a suspensão do chamado de forma a interromper o ANS é quando ele for escalonado para resolução ou atendimento dos contratos terceirizados.

33.14. Quanto a meta de atendimento de chamados pela Central de TIC espera-se que em cada tipo de chamado 95% destes deverão ser atendidos dentro do Tempo de Resposta ou Solução estabelecido.

34. DA APLICAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

34.1. O Acordo de Nível de Serviço - ANS define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações.

34.2. Os índices de desconto sobre a fatura serão apurados diretamente pelo sistema da CONTRATADA.

34.3. Em reunião mensal serão apresentados os índices de atendimento conforme item **33.14**. Após reunião de medição será autorizada pela CONTRATANTE a emissão de fatura mensal.

34.4. O acordo de nível de serviços estará sujeito a alterações previamente combinadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

34.5. Sistemática para aplicação dos acordos de nível de serviço

34.5.1. Nos cálculos especificados nos subitens abaixo serão considerados os incidentes e solicitações de serviços de responsabilidade da Central de Serviços;

34.5.2. Nos casos de indisponibilidade mensal da Central de Serviços será descontado o valor correspondente a 1% (um por cento) do valor da fatura mensal para cada unidade percentual ou fração acima de 0,4%.

34.5.3. Para fins de cálculo do desconto do ANS será utilizada até a segunda casa decimal após a vírgula, sendo utilizado o critério de truncamento para sua valoração.

34.5.4. A tolerância para fins de desconto será de 5% (cinco por cento) por mês, limitado aos 3 (três) primeiros meses do contrato.

34.5.5. Além do acompanhamento feito nos itens de desempenho previamente estipulados no sistema da CONTRATADA, será efetuado desconto segundo a tabela abaixo:

Item	Ocorrência	Descontos sobre a fatura	Limite
1	Deixar de fornecer equipamento de proteção individual, ferramentas, por notificação:	1%	5%
2	Permitir que funcionário trabalhe sem crachá, ou com uniforme sujo, desgastado, ou fora do padrão, por notificação:	1%	5%
3	Deixar de remeter a lista atualizada dos funcionários que executam tarefa para a CONTRATANTE, por notificação:	1%	10%
4	Executar serviço incompleto, ou com caráter paliativo, por notificação:	1%	10%
5	Recusar-se a executar, suspender ou interromper os serviços, salvo se de força maior, por notificação:	1%	10%
6	Deixar de iniciar execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso:	1%	10%
7	Permitir que funcionário sem qualificação execute as tarefas, por notificação:	1%	10%
8	Deixar de cumprir determinações da CONTRATANTE, depois de formalmente notificada pela fiscalização do contrato, por notificação:	1%	10%
9	Mais de 5% das chamadas atendidas após 15 segundos pela central telefônica, para cada 1% de chamadas atendidas fora do prazo, ou perdias (chamadas com mais de 15s) , por notificação:	1%	10%
10	Índice de atendimentos resolvidos no primeiro nível menor do que 80, por notificação:	1%	5%
11	Ocorrer perda de dados do usuário da CONTRANTE por parte da CONTRATATA, por notificação:	1%	10%
12	Ocorrer quebra do Acordo de Nível de Serviço, por notificação:	1%	15%
13	Ocorrer manipulação do Acordo de Nível de Serviço, por notificação:	1%	15%

	Soma máxima dos descontos sobre a fatura	40%

Tabela 5 – Avaliação do ANS

34.5.6. Além dos descontos previstos no item 34.5.5, serão automaticamente descontados dos valores faturados os percentuais decorrentes da aplicação dos Critérios de Avaliação e Níveis de Serviço, conforme segue:

INDICADOR	NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	DESCONTOS
Prazo de conclusão dos chamados	90% dos chamados deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos	Nº de chamados concluídos no prazo dividido pelo Nº total de chamados atendidos no mês	→ Igual ou maior que 90%: não há desconto. → Entre 85% e 89%: desconto de 5% do valor total mensal a receber; → Entre 75% e 84%: desconto de 10% do valor total mensal a receber; → Entre 65% e 74%: desconto de 15% do valor total mensal a receber; → Menor que 65%: desconto de 20% do valor total mensal a receber.
Satisfação no atendimento	Obter índice de satisfação igual ou superior a 90%	Pesquisa de satisfação realizada com os usuários	→ Igual ou maior que 90%: não há desconto. → Entre 80% e 89%: desconto de 5% do valor total mensal a receber; → Entre 70% e 79%: desconto de 10% do valor total mensal a receber; → Menor que 70%: desconto de 15% do valor total mensal a receber.
Indicador de Reincidência*	Chamados devolvidos a contratada em virtude de falhas ou pendências não pode ultrapassar 5% dos chamados atendidos no mês.	Nº de chamados devolvidos dividido pelo Nº total de chamados atendidos no mês	→ Indicador de reincidência igual ou inferior à 5%: não há desconto; → Indicador de reincidência entre 6% e 15%: desconto de 5% do valor total mensal a receber; → Indicador de reincidência entre 16% e 25%: desconto de 10% do valor total mensal a receber; → Indicador de reincidência acima de 25%: desconto de 15% do valor total mensal a receber.

Tabela 6 – Critérios de Avaliação do ANS

34.6. Não serão contabilizados como reincidentes:

34.6.1. Chamados encaminhados à equipe do CONTRATANTE por necessidade de ação desta e posteriormente devolvidos à equipe da CONTRATADA.

34.6.2. Chamados devolvidos em prazo superior a 3 dias, mesmo que em virtude de falha ou pendências deixadas no atendimento, pela CONTRATADA.

34.7. Os critérios de avaliação dos Acordos de Níveis de Serviço serão estabelecidos conforme indicadores estabelecidos no item **33**.

34.8. Havendo a concorrência de uma desconformidade para a composição de dois ou mais critérios de descontos previstos neste item **34** será considerado apenas o de maior valor.

34.9. O somatório dos descontos sobre a fatura previstos no item **34** não poderá ser superior a 40% (quarenta por cento) do valor total da fatura mensal.

34.10. Havendo por 3 (três) meses, consecutivos ou não, em cada período de 12 (doze) meses, a ocorrência de descontos sobre a fatura mensal no limite de 40% tratado no item **34.9** fica a CONTRATANTE autorizada a rescindir o contrato, a qualquer momento a partir de então, de pleno direito e sem aviso prévio, sem que haja direito à cobrança de indenização de qualquer espécie por parte da CONTRATADA.

35. PROPRIEDADE DE INFORMAÇÃO E SEGURANÇA

35.1. Na execução dos serviços, a CONTRATADA cumprirá todos os padrões de segurança e regras de uso e de controle de acesso a equipamentos, softwares e às instalações da CONTRATANTE.

35.2. A CONTRATADA se compromete a manter sigilo acerca das informações obtidas e geradas no decorrer do trabalho, mediante assinatura do Termo de Compromisso com a Segurança da Informação e do Termo de Confidencialidade, conforme modelos em anexo.

35.3. Todas as informações que estiverem em sistemas da CONTRATADA referentes à CONTRATANTE deverão ser disponibilizadas ao final do contrato em formato digital e padronizado.

35.4. O conteúdo das bases de dados será de propriedade da CONTRATANTE, assim como toda a documentação de processos, procedimentos operacionais, mapas de redes (topologias), scripts de atendimento e qualquer outro tipo de informação relativa à prestação do serviço da Central de Serviços, mesmo que desenvolvido exclusivamente pela CONTRATADA. Obrigatoriamente ao término do contrato, ou a qualquer tempo, poderá ser solicitada à CONTRATADA cópia deste material em formato nativo das aplicações em que foram desenvolvidas, podendo ser fornecido em outro formato desde que acordado com a CONTRATANTE na ocasião.

35.5. Periodicamente será exigida cópia de todas as informações constantes nas bases de dados da CONTRATADA para dentro da estrutura da CONTRATANTE.

35.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar seu ambiente para as equipes de auditoria da CONTRATANTE para que sejam efetuadas análises e auditorias periódicas de segurança.

35.7. Nenhuma informação pertencente a CONTRATANTE deverá permanecer na CONTRATADA sem prévia e explícita autorização da CONTRATANTE.

35.8. Ao final do contrato a CONTRATADA deverá, após cumprido o item **35.3**, apagar todas as informações recebidas e produzidas ao longo do mesmo, sob supervisão da CONTRATANTE.

36. PERÍODO DE TRANSIÇÃO

36.1. O período de transição ou adaptação ao modelo de prestação de serviços será de 60 (sessenta) dias consecutivos, improrrogáveis, contados a partir do início das atividades da CONTRATADA.

36.2. Caso a CONTRATANTE decida que se comece o processo antes do final do contrato vigente a CONTRATADA deverá disponibilizar todas as informações, planos e pessoal para o começo da transição, não a eximindo da fase final de transição de 60 (sessenta) dias após o fim do contrato.

36.3. Durante o período de transição, o pagamento dos serviços contratados não sofrerá a aplicação dos descontos previstos no item **34.5.5**.

36.4. Durante o período de transição, a CONTRATADA deverá instalar, configurar e parametrizar todas as ferramentas necessárias para a prestação dos serviços contratados.

36.5. Durante o período de transição, os seguintes itens devem ser implementados em conjunto com a CONTRATANTE, sem prejuízo a quaisquer outros:

36.5.1. A efetiva prestação dos serviços contratados;

36.5.2. O conhecimento da estrutura organizacional básica e as características de cunho institucional e cultural da CONTRATANTE;

36.5.3. A absorção dos processos e procedimentos atualmente utilizados para atendimentos de chamados e monitoramento dos serviços e servidores;

36.5.4. Os procedimentos tecnológicos e administrativos para implantação dos serviços contratados, contemplando: definição de atribuições, responsabilidades, scripts de atendimento, posicionamento hierárquico funcional, disponibilização dos recursos técnicos e materiais necessários;

36.5.5. A implantação, gerenciamento e revisão da Base de Conhecimentos;

36.5.6. A definição, implantação e disponibilização das interfaces das ferramentas para os usuários de TIC da CONTRATANTE;

36.5.7. O cadastramento e o fornecimento das permissões de acesso aos usuários da CONTRATADA no ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

36.5.8. A instalação e configuração dos softwares a serem utilizados pela CONTRATADA;

37. MIGRAÇÃO DAS INFORMAÇÕES OPERACIONAIS

37.1. Todas as informações constantes em bases de dados, computadores e outros dispositivos que estejam na CONTRATADA atual deverão ser importadas pela nova CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE.

37.2. Durante 60 (sessenta) dias após o encerramento deste contrato, a CONTRATADA deverá participar do projeto de transição do serviço em conjunto com a empresa sucessora e a CONTRATANTE.

37.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as informações pertinentes as operações solicitadas pela empresa que irá sucedê-la, salvo aquelas que a CONTRATANTE julgar de propriedade exclusiva da CONTRATADA.

37.4. A transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para

a CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

37.5. A CONTRATADA, no antepenúltimo mês da vigência do contrato, deverá elaborar o Plano de Transferência de Conhecimento, a ser aprovado pela CONTRATANTE, descrevendo a metodologia, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova CONTRATADA, os quais poderão ser multiplicadores.

37.6. Migração das Informações dos Softwares

37.6.1. Todas as informações constantes em bancos de dados e sistemas comerciais ou específicos devem ser exportadas para padrões comerciais como xls, cfv, csv, pdf entre outros.

37.6.2. As informações constantes na base de conhecimentos deverão ser incluídas na documentação e arquivos a serem entregues no final do contrato.

37.6.3. Caso a solução ou soluções utilizadas permitam exportação para solução gratuita esta deverá ser feita até o final do contrato.

37.7. Disponibilização de Recursos Humanos

37.7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, por 60 (sessenta) dias após o fim do contrato, pelo menos um funcionário que atuou na CONTRATANTE devidamente qualificado em cada um dos níveis de atendimento e que tenha atuado nos últimos 6 (seis) meses para atuar como disseminador de conhecimento na nova empresa.

37.7.2. Obrigatoriamente o coordenador da equipe deverá permanecer dando apoio à transição por 60 (sessenta) dias após o fim do contrato.

38. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE

38.1. Todos os certificados e capacitações técnicas devem conter a assinatura do aluno e do professor ou, para o caso de certificados em formato digital, possuir código de verificação;

38.2. Os profissionais cuja documentação for apresentada pela CONTRATADA, deverão ser alocados na execução dos serviços;

38.3. Excepcionalmente, a CONTRATADA poderá substituir o profissional para a execução dos serviços, desde que comprovadas as condições de qualificação exigidas, condicionadas à prévia avaliação e aceite por parte da CONTRATANTE.

38.4. Os empregados que exerçam o papel de Atendente N1 deverão possuir:

38.4.1. Curso técnico em Informática completo, ou Curso Superior em Informática completo;

38.4.2. Capacitação técnica em Redes de Computadores, com duração mínima de 20 horas-aula;

38.4.3. Certificado de participação em curso de montagem e configuração de microcomputadores;

38.4.4. Certificado de participação em curso de configuração de sistema operacional Windows 7 ou superior;

38.4.5. Comprovar experiência de atendimento em service desk de serviços de TIC de no mínimo um ano, através de currículo contendo dados de contatos para confirmações, onde conste as seguintes habilidades:

38.4.5.1. Suporte operacional de informática: atendendo chamados relacionados, por exemplo, a microcomputadores, notebooks, impressoras, scanner;

38.4.5.2. Suporte em sistema operacional Windows;

38.4.5.3. Suporte em suítes de automação de escritório (Microsoft Office), antivírus e ferramentas de acesso remoto.

38.5. Os empregados que exerçam o papel de Atendente N2 deverão possuir:

38.5.1. Curso Superior em Informática Completo;

38.5.2. Certificação técnica Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) Windows 7 ou superior, Enterprise Desktop Support Technician ou equivalente ou superior

38.5.3. Capacitação técnica em Redes de Computadores, com duração mínima de 20 horas-aula;

38.5.4. Certificado de participação em curso de montagem e configuração de microcomputadores;

38.6. A equipe de Atendentes N3 deverá possuir:

38.6.1. Profissional(is) com Certificação Técnica Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) Windows Server 2008 ou superior;

38.6.2. Profissional(is) com Certificação Técnica Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) SQL Server;

38.6.3. MCITP Exchange - Enterprise Messaging Administrator on Exchange (2010 ou superior)

38.6.4. Profissional(is) com Certificação Técnica Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) Server Infrastructure;

38.6.5. Profissional(is) com Certificação VMWare Certified Professional;

38.7. Os empregados que exerçam o papel de Coordenador da Central de Serviços de TI deverão possuir:

38.7.1. Curso superior completo nas áreas de Informática;

38.7.2. Capacitação em Gestão ou Governança de TI;

38.7.3. Certificação ITIL® v3 Foundation ou superior;

38.7.4. Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) com, no mínimo, duas habilidades técnicas do programa de certificação Microsoft;

38.7.5. Capacitação técnica em Redes de Computadores, com duração mínima de 20 horas-aula.

ANEXO VII
DEMONSTRATIVO DA COMPOSIÇÃO DO CUSTO UNITÁRIO (DCCU)

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ

Rubrica_____

CORSAN - Companhia Riograndense de Saneamento

DEMONSTRATIVO DE COMPOSIÇÃO DE CUSTO UNITÁRIO

LOTE	DESCRIÇÃO	CÓDIGO	MEDIDA	QUANTIDADE (MÊS)	VALOR UNITÁRIO (MÊS)	VALOR TOTAL
1	SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI	110980	Srv	12	R$ 332.527,90	**R$ 3.990.334,80**
	TOTAL					**3.990.334,80**

ANEXO VIII
PLANILHA DE ORÇAMENTO BÁSICO (POB)

ANALISADO PELO DELCO/SUPEJ

Rubrica_____

CORSAN - Companhia Riograndense de Saneamento

PLANILHA DE ORÇAMENTO BÁSICO - POB

LOTE	DESCRIÇÃO	CÓDIGO	MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI	110980	Srv	12		R$ -
	TOTAL					R$ -