TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

PREGÃO ELETRÔNICO n° 01/20

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TI COM ATENDIMENTO DE 1º E 2º NÍVEIS DE SERVICE DESK (CENTRAL DE SERVIÇOS)

SEI - PROCESSO n° 16377/2019-07

OFERTA DE COMPRA nº 020101000012019OC00066

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 27/01/2020, 9h.

O **Senhor Diretor Técnico do Departamento Geral de Administração**, usando da competência delegada pela Presidência do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos da Lei Complementar nº 709/93 e do disposto no Inciso XX, do artigo 27 do Regimento Interno e nas Resoluções nº 1/97 e nº 4/97, torna público que se acha aberta neste Tribunal, licitação na modalidade **PREGÃO**, a ser realizada por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado "Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo - BEC/SP", com utilização de recursos de tecnologia da informação, denominada **PREGÃO ELETRÔNICO,** do tipo **MENOR PREÇO DO ITEM** - **SEI - Processo n° 16377/2019-07**, objetivando a **prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI com atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk (Central de Serviços)**, conforme especificações constantes do Termo de Referência - Anexo I deste Edital, sob o regime de **empreitada por preço unitário**, que será regida pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, pelo Decreto Estadual nº 49.722, de 24 de junho de 2005, pela Resolução nº 05/93, com a redação dada pela Resolução nº 03/08 (DOE de 04/09/08), pela Resolução nº 10/18 (DOE de 01/11/18), aplicando-se, subsidiariamente, **no que couberem**, as disposições da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei Estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, do Decreto Estadual nº 47.297, de 6 de novembro de 2002, do Decreto Estadual nº 63.722, de 21 de setembro de 2018, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e alterações, e das demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

VISTORIA: Não é obrigatória. Se houver interesse em realizá-la, o interessado deverá agendá-la em horário de expediente e com antecedência junto à **Divisão de Tecnologia (DTEC)** pelo telefone: (11) 3292-3640. **LOCAL:** Rua Venceslau Brás, 183, Centro - CEP: 01016-000 - São Paulo – SP.

As **propostas** deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e **serão encaminhadas por meio eletrônico**, após o registro dos interessados em participar do certame e o credenciamento de seus representantes no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo - CAUFESP.

A **sessão pública** de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br, no dia e hora mencionados no preâmbulo deste Edital e será conduzida pelo Pregoeiro com

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

o auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela autoridade competente.

Integram este Edital os **Anexos de I a VI**.

ESCLARECIMENTOS OU IMPUGNAÇÕES: até 2 (dois) **dias úteis anteriores** à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá, por meio do sistema eletrônico, solicitar esclarecimentos ou impugnar o ato convocatório do Pregão Eletrônico.

A impugnação, assim como os pedidos de esclarecimentos e informações, serão formulados em campo próprio do sistema, encontrado na opção EDITAL e **serão respondidos** pelo subscritor do Edital, **no prazo de até 1** (um) **dia útil, anterior à data fixada para abertura** da sessão pública.

Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para realização da sessão pública.

DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS: A despesa total, estimada em **R$ 2.529.557,27** (dois milhões, quinhentos e vinte e nove mil, quinhentos e cinquenta e sete reais e vinte e sete centavos), **para 30** (trinta) **meses de contratação**, onerará os recursos orçamentários e financeiros, reservados na Funcional Programática: 01.032.0200.4821 – Elemento: 3.3.90.40.90.

1- OBJETO

A presente licitação tem por objeto a **prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI com atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk (Central de Serviços)**, conforme especificações constantes do Termo de Referência, que integra este Edital como Anexo I.

2- PARTICIPAÇÃO

2.1- Poderão participar deste Pregão empresas do ramo de atividade pertinente ao objeto desta licitação que atenderem às exigências de habilitação e que estiverem registradas no CAUFESP, em atividade econômica compatível com o seu objeto, sejam detentoras de senha para participar de procedimentos eletrônicos e tenham credenciado os seus representantes, na forma estabelecida no regulamento que disciplina a inscrição no referido Cadastro;

2.1.1- O registro no CAUFESP, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome do licitante no sistema de Pregão Eletrônico e a senha de acesso, deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública e autorizam a participação em qualquer Pregão Eletrônico realizado por intermédio do Sistema BEC/SP;

2.1.2- As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos, para o registro no CAUFESP, para o credenciamento de

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

representantes e para a obtenção de senha de acesso, estão disponíveis no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br.

2.2- A participação no certame está condicionada, ainda, a que o interessado ao acessar, inicialmente, o ambiente eletrônico de contratações do Sistema BEC/SP, declare, mediante assinalação nos campos próprios, que inexiste qualquer fato impeditivo de sua participação no certame ou de sua contratação e que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP, relativos à Dispensa de Licitação, Convite e Pregão Eletrônico.

2.3- O licitante responde integralmente por todos os atos praticados no Pregão Eletrônico, por seus representantes devidamente credenciados, assim como pela utilização da senha de acesso ao sistema, ainda que indevidamente, inclusive por pessoa não credenciada como sua representante.

2.4- Cada representante credenciado poderá representar apenas um licitante, em cada Pregão Eletrônico.

2.5- O envio da proposta vinculará o licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame.

2.6- Para o exercício do **direito de preferência** e fruição do **benefício da habilitação com irregularidade fiscal e trabalhista,** previstos neste Edital, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte deverá constar do registro do licitante junto ao CAUFESP.

2.7- Além das vedações estabelecidas pelo **artigo 9º da Lei Federal nº 8.666/93**, não será permitida a participação de empresas:

a) Estrangeiras que não funcionem no País;

b) Reunidas sob a forma de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;

c) **Impedidas e suspensas de licitar e/ou contratar** com órgãos da Administração do Estado de São Paulo nos termos do **inciso III do artigo 87 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações, do artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/02 e da Súmula nº 51 deste Tribunal de Contas;**

d) Impedidas de licitar e contratar nos termos do **artigo 10 da Lei Federal nº 9.605/98** e impedidas de contratar para os fins estabelecidos pela **Lei Estadual nº 10.218/99**;

e) Declaradas inidôneas pelo Poder Público e não reabilitadas;

f) **Cooperativas**, nos termos do **Decreto Estadual nº 55.938**, **de 21 de junho de 2010**, atualizado pelo Decreto nº 57.159, de 21 de julho de 2011.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

3- PROPOSTA

3.1- As **propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico** disponível no endereço www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br na opção "PREGAO - ENTREGAR PROPOSTA", desde a divulgação da íntegra do Edital no referido endereço eletrônico, até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública, devendo os licitantes, para formulá-las, assinalar a declaração de que cumprem integralmente os requisitos de habilitação constantes do Edital.

3.2- A proposta de preço deverá conter o seguinte elemento:

3.2.1- **Preço Total Global para 30** (trinta) **meses de contratação**, em algarismos, apurado à data de sua apresentação, expresso em moeda corrente nacional, **incluindo, além do lucro, todas as despesas resultantes de impostos, taxas, tributos, fretes e demais encargos**, assim como todas as **despesas diretas ou indiretas** relacionadas com a integral execução do objeto da presente licitação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;

3.3- O prazo de execução dos serviços é de 30 (trinta) **meses consecutivos e ininterruptos**, conforme tabela/cronograma **Plano de Implantação da Solução de TI** constante no Apêndice IV do Termo de Referência, **contados da data indicada pelo CONTRATANTE na Autorização para Início dos Serviços**.

3.4- O prazo de **validade da proposta será de 60** (sessenta) **dias** contados da data da sessão de processamento do Pregão Eletrônico.

3.5- O objeto ofertado deverá atender, sob as penas da lei, a todas as especificações exigidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

3.6- É vedada apresentação de proposta parcial para esta contratação, devendo o licitante contemplar todos os itens que a integram.

3.7- Não serão admitidas quantidades inferiores às previstas neste Edital.

4- DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1- O julgamento da Habilitação se processará após a fase de lances e negociação, mediante o **exame dos documentos a seguir relacionados**, os quais dizem respeito a:

4.1.1- HABILITAÇÃO JURÍDICA

a) **Registro empresarial na Junta Comercial**, no caso de empresário individual (ou cédula de identidade em se tratando de pessoa física não empresária);

b) **Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor**, devidamente registrado na Junta Comercial, tratando-se de sociedade empresária;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedade empresária;

d) Ato constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade estrangeira no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedidos pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

4.1.2- REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda **(CNPJ)** ou no Cadastro de Pessoas Físicas **(CPF)**;

b) Prova de **inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal**, relativo à sede ou ao domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

c) Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Positiva com efeito de Negativa, relativa a **Tributos Federais** (inclusive às contribuições sociais) e à Dívida Ativa da União;

d) Certidão de **regularidade de débito com a Fazenda Municipal**, da sede ou do domicílio do licitante, relativa aos tributos incidentes sobre o objeto desta licitação;

e) Certidão de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço **(FGTS)**;

f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - **CNDT** ou Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

4.1.3- QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Certidão negativa de **falência e concordata** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

b) Certidão negativa de **recuperação judicial ou extrajudicial** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

b.1) Nas hipóteses em que a certidão encaminhada for positiva, deve o licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento pelo juízo competente do plano de recuperação judicial/extrajudicial em vigor.

4.1.4- QUALIFICAÇÃO TÉCNICA/OPERACIONAL

a) Qualificação Operacional:

a.1) Prova de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Atestado(s) ou **Certidão**(ões) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome do licitante**,** o(s) qual(ais) indique(m) **sua qualificação para prestação de serviços objeto desse termo, tendo como modelo a biblioteca ITIL (versão 3) em ambiente com pelo menos 1000 usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**;

a.2) A comprovação a que se refere a **alínea "a.1"** poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos atestados ou certidões quanto dispuser o licitante;

a.3) O(s) atestado(s) ou certidão(ões) emitido(s) em língua estrangeira deverá(ão) estar acompanhado(s) de tradução para a língua portuguesa, feita por tradutor público juramentado.

4.1.5- OUTRAS COMPROVAÇÕES

Declarações subscritas por representante legal do licitante, elaboradas em papel timbrado, conforme modelo mostrado no **Anexo IV** deste Edital, atestando que:

a) Nos termos do **inciso V do artigo 27 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993** e alterações, a empresa encontra-se em **situação regular perante o Ministério do Trabalho**, no que se refere à observância do disposto no **inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal**;

b) A empresa atende às **normas relativas à saúde e segurança no Trabalho**, para os fins estabelecidos pelo parágrafo único do artigo 117 da Constituição do Estado de São Paulo;

c) Está ciente de que registro(s) no **CADIN ESTADUAL** (Lei Estadual nº 12.799/08) **impede(m) a contratação** com este Tribunal de Contas;

d) Está ciente da obrigação de manter o endereço da empresa atualizado junto ao **TCESP**, e de que as notificações e comunicações formais decorrentes da execução do contrato serão efetuadas no endereço que constar em seu preâmbulo. **Caso a empresa não seja encontrada**, **será notificada pelo Diário Oficial do Estado de São Paulo**, **conforme Termo de Ciência e de Notificação**, **Anexo "A" ao Contrato**;

e) **Para o caso de empresas em recuperação judicial:** está ciente de que no momento da assinatura do contrato deverá apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo **e, ainda**, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;

f) **Para o caso de empresas em recuperação extrajudicial:** está ciente de que no momento da assinatura do contrato deverá apresentar comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

g) Está ciente de que, para efeito de processamento da licitação em ambiente eletrônico, **foi adotado o item BEC mais semelhante ao descrito no Termo de Referência. Havendo divergência entre as descrições dos serviços existentes neste Edital e a utilizada pelo Sistema BEC, devem prevalecer os estabelecidos no Edital e seus anexos**;

h) Está ciente de que a empresa deverá apresentar, **no ato da assinatura do contrato, a documentação referente à comprovação da qualificação técnica de seus profissionais, assim como outras relacionadas à empresa/serviços prestados, conforme exigidos nos itens 15 e 16 do Anexo I - Termo de Referência do Edital**, comprovações estas que deverão ser mantidas atualizadas ao longo da execução contratual;

i) **Para microempresas ou empresas de pequeno porte:** a empresa não possui qualquer dos impedimentos previstos nos §§ 4º e seguintes todos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e alterações, cujos termos declara conhecer na íntegra.

4.2- DISPOSIÇÕES GERAIS

4.2.1- Na **hipótese de não constar prazo de validade nas certidões** apresentadas, este Tribunal de Contas aceitará como válidas as expedidas até **180** (cento e oitenta) **dias** imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

4.2.2- Se o licitante for a **matriz**, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se for a **filial**, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;

a) Caso o licitante pretenda que um de seus estabelecimentos, que não o participante desta licitação, execute o futuro contrato, deverá apresentar toda documentação de habilitação de ambos os estabelecimentos.

5- DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO

5.1- No dia e horário previstos neste Edital, o Pregoeiro dará **início à sessão pública** do Pregão Eletrônico, com a abertura automática das propostas e a sua divulgação, pelo sistema, na forma de grade ordenatória, em ordem crescente de preços.

5.2- A análise das propostas pelo Pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos;

5.2.1- Serão **desclassificadas** as propostas:

a) Cujo objeto não atenda às especificações, aos prazos e às condições fixadas neste Edital;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

b) Que apresentem preço baseado em proposta dos demais licitantes; e

c) Que contenham qualquer elemento que permita a identificação do licitante até a fase de lances (inclusive) no processo licitatório.

5.2.2- A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro;

5.2.3- Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas dos demais licitantes;

5.2.4- O eventual desempate de propostas do mesmo valor será promovido pelo sistema, com observância dos critérios legais estabelecidos para tanto.

5.3- Nova grade ordenatória será divulgada pelo sistema, contendo a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.

5.4- Será **iniciada a etapa de lances**, com a participação de todos os licitantes detentores de propostas classificadas;

5.4.1- A formulação de lances será efetuada, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico:

a) Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, ou inferiores ao do último valor apresentado pelo próprio licitante ofertante, observada, em ambos os casos, a **redução mínima no valor de R$ 20.000,00** (vinte mil reais), aplicável, inclusive, em relação ao primeiro lance formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido quando ocorrerem 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor;

b) A aplicação do valor de redução mínima entre os lances incidirá sobre o **preço total global para 30** (trinta) **meses de contratação**.

5.4.2- A etapa de lances terá a duração de **15** (quinze) **minutos**;

a) A duração da **etapa de lances será prorrogada automaticamente** pelo sistema, visando à continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos **3** (três) **minutos** do período de que trata este subitem ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática;

b) Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no subitem anterior, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente, quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no sistema, do último lance que ensejar prorrogação.

5.4.3- No decorrer da etapa de lances, os licitantes serão informados pelo sistema eletrônico:

a) Dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no sistema e respectivos valores;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

b) Do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.

5.4.4- A etapa de lances será considerada encerrada, findos os períodos de duração indicados no **subitem 5.4.2**.

5.5- Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória, contendo a **classificação final**, em ordem crescente de valores;

5.5.1- Para essa classificação será considerado o último preço admitido de cada licitante.

5.6- Com base na **classificação final**, será assegurada aos licitantes microempresas ou empresas de pequeno porte **preferência à contratação**, observadas as seguintes regras:

5.6.1- A **microempresa ou empresa de pequeno porte** detentora da proposta de menor valor, dentre aquelas cujos **valores sejam iguais ou superiores até 5%** (cinco por cento) ao valor da proposta melhor classificada, será convocada pelo Pregoeiro, para que apresente preço inferior ao da melhor classificada, no prazo de **5** (cinco) **minutos**, sob pena de preclusão do direito de preferência e, ainda:

a) No **caso de empate**, a convocação recairá sobre o licitante vencedor de sorteio, nos termos da Lei;

5.6.2- Não havendo apresentação de novo preço inferior ao preço da proposta melhor classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas ou empresas de pequeno porte cujos valores das propostas se enquadrem nas condições indicadas no **subitem 5.6.1**;

5.6.3- Na grade ordenatória da classificação final, caso a detentora da melhor oferta, seja microempresa ou empresa de pequeno porte, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

5.7- O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor, obtida com base nas disposições anteriores mediante troca de mensagens abertas no sistema, com vistas à redução do preço.

5.8- Após a negociação, o **licitante classificado em 1º lugar / ofertante do menor preço** deverá compor e apresentar os valores constantes da **Proposta/Planilha de Preços, conforme modelo apresentado no Anexo II deste Edital.** Esta proposta/planilha de preços deverá ser encaminhada através do **campo próprio do sistema BEC,** e deverá conter os seguintes elementos:

a) Preços unitários e totais dos itens e preço total global para 30 (trinta) **meses de contratação**, expressos em moeda corrente nacional, i**ncluindo,**

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

além do lucro, todas as despesas resultantes de impostos, taxas, tributos, fretes e demais encargos, assim como todas as **despesas diretas ou indiretas** relacionadas com a integral execução do objeto da presente licitação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;

b) O prazo de execução dos serviços é de **30** (trinta) **meses consecutivos e ininterruptos**, conforme tabela/cronograma **Plano de Implantação da Solução de TI** constante no Apêndice IV do Termo de Referência, contados da data indicada pelo **CONTRATANTE** na Autorização para Início dos Serviços.

c) O prazo de **validade da proposta será de 60** (sessenta) **dias** contados da data da sessão de processamento do Pregão Eletrônico;

d) Declaração, sob as penas da lei, de que o objeto ofertado atende a todas as especificações exigidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

e) Declaração de que os preços apresentados contemplam todos os custos diretos e indiretos incorridos na data da apresentação da proposta incluindo, entre outros: tributos, encargos sociais, material, despesas administrativas, seguro, fretes e lucro.

5.8.1- É vedada apresentação de proposta parcial para esta contratação, devendo o licitante contemplar todos os itens que a integram. Não serão admitidas quantidades inferiores às previstas neste Edital;

5.8.2- Nesta fase, será possível o envio de **um único documento Proposta/Planilha de Preços**, não sendo possível, **através do sistema BEC**, a sua substituição ou inclusão de outros. Caberá ao Pregoeiro, atendendo ao princípio de seleção da proposta mais vantajosa para a administração, decidir sobre a possibilidade de retificação ou complementação de informações;

5.8.3- Após o recebimento do documento do licitante ofertante do menor preço, o Pregoeiro irá analisá-lo e **examinará a aceitabilidade do menor preço assim como a conformidade da proposta com o disposto neste Edital e no Termo de Referência**, decidindo motivadamente a respeito;

5.8.4- Se o licitante **deixar de encaminhar o documento referido no subitem 5.8**, ou em caso de o **Pregoeiro decidir pela inaceitabilidade da proposta**, **os seus preços serão considerados inaceitáveis**;

5.8.5- O Pregoeiro poderá, a qualquer momento, solicitar aos licitantes esclarecimentos que julgar necessários;

5.8.6- A aceitabilidade de preços será aferida a partir dos valores de mercado vigentes apurados mediante pesquisa realizada por este Tribunal de Contas, juntada aos autos.

5.9- Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o Pregoeiro ao **julgamento da habilitação**, conforme o item 6 deste Edital;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

5.9.1- Se a oferta não for aceitável, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação, **examinará a oferta subsequente** de menor preço, **negociará** com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável, passando então à **fase de habilitação**.

6. DA FASE DE HABILITAÇÃO:

6.1. Na fase de habilitação:

a) O Pregoeiro verificará os dados e informações do autor da oferta aceita, constantes do CAUFESP e extraídos dos documentos indicados no **Item 4 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** deste Edital;

b) Caso os dados e informações constantes no CAUFESP não atendam aos requisitos estabelecidos no Item 4 deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de **suprir ou sanar eventuais omissões ou falhas**, mediante consultas efetuadas por outros meios eletrônicos hábeis de informações;

b.1) Tal verificação será certificada pelo Pregoeiro na ata da sessão pública, devendo ser anexados aos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada;

c) O licitante poderá suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas, relativas ao cumprimento dos requisitos e condições de habilitação estabelecidos no Edital, mediante a apresentação de documentos, desde que os envie durante a fase de habilitação, por meio de ferramenta disponibilizada no "chat" **(clicar no pictograma em forma de clipe, escolher o arquivo e clicar em "abrir")**;

c.1) Sem prejuízo do disposto nas alíneas "a", "b", "c", "d" e "e" deste subitem, serão apresentadas, obrigatoriamente, na forma indicada na alínea "c" acima, as declarações a que se refere o subitem 4.1.5, bem como demais documentos exigidos no Item 4 deste Edital que não constarem do cadastro junto ao CAUFESP;

d) Este Tribunal não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações no momento da verificação a que se refere a alínea "b", ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se refere a alínea "c", ambas deste subitem, ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas **indisponibilidades** e/ou não sendo supridas ou saneadas as eventuais omissões ou falhas na forma prevista nas alíneas "b" e "c", o licitante será inabilitado, mediante decisão motivada;

e) Os **originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas, dos documentos enviados na forma constante da alínea "c"**, **deverão ser relacionados e apresentados no PROTOCOLO localizado na Rua Venceslau Brás, 183, térreo, Prédio Anexo-II, Centro, São Paulo/SP**, endereçados à Comissão Permanente de Licitação, CEP 01016-000, **em**

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

até 2 (dois) **dias após o encerramento da sessão pública**, sob pena de invalidade do respectivo ato de habilitação e a aplicação das penalidades cabíveis;

e.1) Os **documentos poderão ser apresentados em cópia simples**, **desde que acompanhados dos originais** para que sejam autenticados por servidor da administração, ou por publicação em órgão da imprensa oficial;

f) A **comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato**, porém, será obrigatória durante a fase de habilitação a apresentação dos documentos indicados no subitem 4.1.2, ainda, que veiculem restrições impeditivas à referida comprovação;

f.1) Havendo alguma **restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte**, será assegurado o **prazo de 5** (cinco) **dias úteis**, a contar da publicação da **homologação do certame**, prorrogáveis por igual período, a critério deste Tribunal de Contas, **para a regularização da documentação** com emissão de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas;

f.2) A **não regularização da documentação** no prazo previsto no subitem "f.1" **implicará na decadência do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções legais, procedendo-se à convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório;

g) Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no Edital, o **licitante será habilitado e declarado vencedor** do certame;

h) Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro informará aos demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais do licitante vencedor utilizando opção disponibilizada no próprio sistema para tanto. Deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por fac-símile ou outro meio eletrônico.

6.2 - Se o licitante desatender às exigências para a habilitação, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

7- RECURSO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.

7.1- Divulgado o vencedor, o Pregoeiro informará aos licitantes, por meio de mensagem lançada no sistema, que poderão interpor **recurso**, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

7.2- Havendo interposição de recurso, o Pregoeiro, por mensagem lançada no sistema, informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões de recurso, no prazo de **3** (três) **dias** após o encerramento da sessão pública, e aos demais licitantes que poderão apresentar contrarrazões, em igual número de dias, os quais começarão a correr do término do prazo para apresentação de memoriais, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos, neste Tribunal de Contas, na **Sala da Comissão Permanente de Licitação** localizada na Rua Venceslau Brás, 183 - 1º subsolo, Centro, São Paulo, SP, cpl@tce.sp.gov.br.

7.3- Os **memoriais de recurso e as contrarrazões** serão oferecidos por meio eletrônico, no sítio www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br, opção RECURSO e a apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada mediante protocolo, na Seção de PROTOCOLO, localizada na Rua Venceslau Brás, 183, térreo, Prédio Anexo-II, Centro, São Paulo/SP, aos cuidados da Comissão Permanente de Licitação, observados os prazos estabelecidos no subitem 7.2.

7.4- A **falta de interposição de recurso** importará a decadência do direito de recurso e o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao vencedor, na própria sessão, propondo à autoridade competente a homologação do procedimento licitatório.

7.5- Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

7.6- O recurso terá **efeito suspensivo** e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

7.7- A adjudicação será feita pela **totalidade do objeto**.

8 - DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO

8.1- Ao licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública, respondendo pelos ônus decorrentes de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.

8.2- A **desconexão do sistema eletrônico** com o Pregoeiro, durante a sessão pública, implicará:

8.2.1- Fora da etapa de lances: a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Nesse caso, se a desconexão persistir por tempo superior a **15** (quinze) **minutos**, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa aos licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

8.2.2- Durante a etapa de lances: a continuidade da apresentação de lances pelos licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.

8.3- A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.

9 - CONTRATAÇÃO

9.1- A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante celebração de **termo de contrato**, a ser assinado pela adjudicatária no **prazo de 5** (cinco) **dias úteis contados da data da convocação**, podendo ser prorrogado uma vez por igual período a critério deste Tribunal de Contas, sob pena de decair do direito à contratação se não o fizer, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.2- Se, por ocasião da formalização do contrato, a documentação relativa à **regularidade fiscal e trabalhista** estiver com os **prazos de validade vencidos** no CAUFESP, este Tribunal de Contas verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada;

a) Se não for possível atualizá-las por meio eletrônico hábil de informações, a adjudicatária será notificada para, no prazo de **2** (dois) **dias úteis**, comprovar a situação de regularidade mediante a apresentação da respectiva documentação, com prazos de validade em vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

9.3- Constituem também condições para a celebração da contratação:

a) Inexistência de registros em nome da adjudicatária no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo - **CADIN ESTADUAL**", o qual deverá ser consultado por ocasião da respectiva celebração;

b) Somente no caso de empresa em situação de recuperação judicial: apresentação de cópia do ato de nomeação do administrador judicial da adjudicatária, ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo **e**, **ainda**, declaração recente, último relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;

c) Somente no caso de empresa em situação de recuperação extrajudicial: apresentação de comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

d) Prestação de Caução em Garantia. Este Tribunal de Contas exigirá da **CONTRATADA** garantia no valor correspondente a **5%** (cinco por cento) do valor total do contrato, que deverá ser efetivada antes de sua assinatura, podendo ser prestada por uma das seguintes modalidades (a **não prestação de garantia equivale à recusa injustificada para a celebração do contrato**, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando a adjudicatária às penalidades legalmente estabelecidas)**:**

d.1) Caução em dinheiro: a ser recolhida nas agências do Banco do Brasil S.A. ou demais bancos autorizados a receber receitas de DARE-SP, com fornecimento de comprovante de pagamento com autenticação digital;

d.2) Títulos da dívida pública;

d.3) Seguro-garantia ou fiança bancária, na forma da legislação vigente, que deverão conter, conforme o caso : **i)** Prazo de validade correspondente ao início do período de vigência do contrato até o recebimento definitivo ou término do prazo de execução; **ii)** expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento que for devido, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações; **iii)** Não poderá constar ressalva quanto à cobertura de multa administrativa, em consonância com o inciso III do artigo 80 da Lei Federal nº 8.666/93.

e) Entrega da documentação referente à comprovação da qualificação técnica de seus profissionais, assim como outras relacionadas à empresa/serviços prestados, conforme exigidos nos itens 15 e 16 do Anexo I - Termo de Referência do Edital, comprovações estas que deverão ser mantidas atualizadas ao longo da execução contratual.

10 - CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E PAGAMENTO

As **condições de execução e pagamento** estão dispostas no Termo de Referência e na Minuta de Contrato, que integram este Edital como anexos.

11 – DAS HIPÓTESES DE RETOMADA DA SESSÃO PÚBLICA

11.1- Serão convocados os demais licitantes classificados para participar de **nova sessão pública** do Pregão com vistas à celebração da contratação, quando a adjudicatária:

a) Se **recusar a assinar o contrato** ou quando convocada à assinatura, dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar comprovação de

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

regularidade fiscal e trabalhista, ou não atender a todas as condições para a celebração da contratação;

b) No caso de microempresa(s) e/ou empresa(s) de pequeno porte declarada(s) vencedora(s) com irregularidade fiscal e/ou trabalhista nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, e alterações, **deixar(em) de apresentar a documentação de regularidade fiscal e trabalhista** para fins de assinatura do contrato;

c) **Deixar de apresentar os originais dos documentos de habilitação ou cópias autenticadas por tabelião de notas no PROTOCOLO** localizado na Rua Venceslau Brás, 183, térreo, Prédio Anexo-II, Centro, São Paulo/SP, endereçados à Comissão Permanente de Licitação, CEP 01016-000, **em até 2** (dois) **dias após o encerramento da sessão pública**, ressalvando que tais documentos poderão ser apresentados em cópia simples, desde que acompanhados do original para que sejam autenticados por servidor da administração, ou por publicação em órgão da imprensa oficial.

11.2 - A nova sessão será realizada em prazo, não inferior a **3** (três) **dias úteis**, contados da divulgação do aviso.

11.3 - A divulgação do aviso ocorrerá por publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo e nos endereços eletrônicos www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br.

11.4 - Na sessão, respeitada a ordem de classificação, passar-se-á diretamente à fase de negociação.

12 - SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

12.1- Ficará **impedida de licitar e contratar,** nos termos da **Súmula nº 51 deste Tribunal de Contas**, pelo prazo de até **5** (cinco) **anos**, a pessoa física ou jurídica que praticar quaisquer atos previstos no **artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002**.

12.2- A sanção de que trata o subitem anterior poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas na **Resolução nº 5**, de 1º de setembro de 1993, alterada pela Resolução nº 3/2008, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e será registrada no CAUFESP, na relação de apenados deste Tribunal de Contas, nos termos das Instruções nº 1/2008, e no sítio www.esancoes.sp.gov.br.

13 - DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1- As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre os licitantes,

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

13.2- Das sessões públicas de processamento do Pregão serão lavradas atas circunstanciadas, observado o disposto no artigo 14, do regulamento anexo à Resolução CC-27/2006, a serem assinadas pelo Pregoeiro e pela equipe de apoio.

13.3- O sistema manterá sigilo quanto à identidade dos licitantes, para o Pregoeiro até a etapa de negociação com o autor da melhor oferta e para os demais até a etapa de habilitação.

13.4- O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos à publicação, serão divulgados no Diário Oficial do Estado de São Paulo - Poder Legislativo e nos sítios eletrônicos www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br, opção "Pregão Eletrônico".

13.5- Os casos omissos do presente Pregão serão solucionados pelo Pregoeiro, e as questões relativas ao sistema, pelo Departamento de Contratações Eletrônicas da Secretaria da Fazenda do Estado.

13.6- Integram o presente Edital:

a) Anexo I - Termo de Referência;

b) Anexo II - Proposta/Planilha de Preços;

c) Anexo III - Minuta de Contrato;

d) Anexo IV- Modelo Arquivo Declarações;

e) Anexo V - Resolução nº 5, de 1º de Setembro de 1993 (alterada pela Resolução nº 3/08); e

f) Anexo VI - Ordem de Serviço GP nº 02/2001.

13.7- Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

Carlos Eduardo Corrêa Malek
Diretor Técnico
Departamento Geral de Administração

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO nº 01/20 – TCESP

1. Objeto.

1.1. Prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI com atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk (Central de Serviços), tendo como base as boas práticas preconizadas pela ABNT NBR ISO/IEC 20000.

1.2. O período da contratação é de 30 (trinta) meses, com possibilidade de prorrogação até o limite legal da contratação.

2. Glossário.

2.1. Os termos e definições utilizadas neste Termo de Referência são os mesmos apresentados pela ABNT NBR ISO/IEC 20000.

2.2. **Evento**: É termo usado para quando uma notificação ou um alerta é criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TI e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes.

2.3. **Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD)** : Software responsável pelo acompanhamento de todos os atendimentos relacionados a incidentes, problemas, mudanças, releases e distribuições, ativos e configurações, catálogo de serviços, atendimento de requisições, gerenciamento de conhecimento, e gerenciamento de nível de serviço, tanto pela CONTRATADA, quanto pelo TCESP.

2.4. **Unidade de Resposta Audível – URA**: Ferramenta utilizada por empresas de *call center* (atendimento) para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico. De uma forma geral é um conjunto de equipamentos ao qual se agrega um hardware específico para realizar as tarefas de telefonia (tais como atender, discar, desligar, reconhecer dígitos, falar, etc.), e um software que controle este hardware de forma a atender a objetivos específicos.

2.5. **SaaS**: Software como serviço, do inglês *Software as a Service*, é uma forma de distribuição e comercialização de software. No modelo SaaS, o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema (servidores, conectividade, cuidados com segurança da informação), e o cliente utiliza o software via internet, com a consequente contrapartida pecuniária pelo serviço.

3. Descrições.

3.1. São considerados equipamentos de TI: microcomputadores, *switches* (comutadores), *access points* e roteadores wireless, monitores, *scanners*, estabilizadores, nobreaks, impressoras, câmeras IP, webcams e demais

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

acessórios de TI. Os usuários de TI são todos os membros, servidores, terceirizados, estagiários, jurisdicionados e toda a sociedade que utilizam os recursos e/ou sistemas de TI do TCESP.

3.2. A contratação inclui o fornecimento pela CONTRATADA de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, processos de trabalho, boas práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, bem como fornecimento e configuração do Sistema de Gerenciamento de Service Desk (SGSD) como SaaS (Software as a Service), e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos no Termo de Referência.

3.3. A prestação dos serviços não deve gerar quaisquer vínculos empregatícios entre os empregados da CONTRATADA e o TCESP, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3.4. Os requisitos de segurança deverão atender a norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013.

4. Resultados a Serem Alcançados com a Contratação.

4.1. Esta contratação visa aprimorar a qualidade dos serviços de atendimento aos usuários de TI, por meio da efetividade no atendimento aos incidentes e requisições reportados, da medição e controle dos atendimentos, através de indicadores de desempenho e relatórios de acompanhamento.

4.2. Implementar boas práticas previstas na ABNT NBR ISO/IEC 20000, ou equivalentes, nas áreas operacionais para aperfeiçoar a governança de TI no TCESP, através de empresas que já possuem experiência e expertise na sua aplicação, propiciando a internalização dessas práticas com uma redução significativa na curva de aprendizagem.

4.3. Benefícios esperados:

4.3.1. Reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços;

4.3.2. Aumento da eficiência no uso dos recursos de suporte técnico;

4.3.3. Aprimoramento do atendimento e suporte técnico aos usuários dos serviços de TI;

4.3.4. Melhoria do índice de satisfação dos usuários de TI, pelo incremento da percepção da qualidade e profissionalismo;

4.3.5. Melhoria do acesso e da comunicação com os usuários dos serviços de TI, pelo estabelecimento de um ponto único de contato;

4.3.6. Incremento da celeridade e da qualidade do atendimento das solicitações dos usuários;

4.3.7. Melhoria na gestão de informações para a tomada de decisões relativas aos serviços de suporte aos usuários de TI;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.3.8. Minimizar no negócio o impacto dos incidentes e problemas causados pelos erros na infraestrutura de TI e prevenir incidentes recorrentes desses mesmos erros;

4.3.9. Aumento da produtividade da organização;

4.3.10. Aprimoramento do processo de atendimento em decorrência da aferição dos indicadores de desempenho;

4.3.11. Aumento na eficiência e eficácia na resolução de incidentes e requisições de TI.

5. Descrição da Solução.

5.1. Descrição da solução consta no **Apêndice I do Termo de Referência - Especificações Técnicas da Solução de TI**.**Apêndice I do Termo de Referência**

Especificações Técnicas Da Solução De TI

6. Forma de Execução do Contrato.

6.1. Plano de Implantação dos Serviços.

6.1.1. Para o início da prestação dos serviços, a Contratada deverá apresentar e ter sido aprovado previamente pelo TCESP, um PLANO DE TRABALHO PRELIMINAR de acordo com as atividades estabelecidas no **Apêndice IV deste Termo de Referência - Plano de Implantação da Solução de TI.**

7. Central de Serviços.

7.1. A Central de Serviços é o ponto único de contato e relacionamento dos usuários do TCESP e tem como objetivo assegurar qualidade, disponibilidade, melhor desempenho e uso efetivo dos diversos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários na execução de sua missão e processos.

7.2. Central de Serviços tem por finalidade receber, identificar, documentar, priorizar, analisar, gerenciar, tratar e finalizar os chamados e contatos dos usuários, relativos aos seguintes aspectos:

7.2.1. Suporte técnico para solução de incidentes/requisições relativos aos componentes de serviços entregues aos usuários; e

7.2.2. Solicitação de informações e orientações envolvendo a área de TI do TCESP, tanto técnicas como administrativas.

7.2.3. A Central de Serviços de TI deverá trabalhar próxima ao formato estabelecido pelo mercado, expresso na Figura Figura , com a utilização

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

de uma única ferramenta para a abertura e acompanhamento das solicitações, o SGSD:

Figura 1

8. Execução dos Serviços.

8.1. Fluxo de Atendimento.

8.1.1. O processo de suporte a usuários será realizado em níveis de atendimento. Cada nível exigirá um grupo de técnicos com conhecimento e ferramentas gradualmente mais especializadas para a solução dos incidentes ou atendimento das solicitações.

8.1.2. O Primeiro Nível é provido pela Central de Serviços (Service Desk), que se constitui no ponto central de contato de todos os usuários de TI de todas as unidades do TCESP, jurisdicionados e toda a sociedade.

8.1.3. A Central de Serviços registra no SGSD e acompanha todos os incidentes, solicitações de serviços e acessos, e provê ao usuário uma interface para acesso aos processos e atividades dos demais níveis de atendimento, orientando os usuários e solucionando e problemas conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados e que não necessitem suporte remoto.

8.1.4. O Segundo Nível Remoto, atua de forma remota (telessuporte), através de ferramenta de assistência remota, sendo acionado pela Central de Serviços, através da transferência de contato telefônico ou pelo escalonamento no SGSD, quando o Primeiro Nível de Suporte não conseguir resolver o incidente ou solicitação.

8.1.5. Os casos que não puderem ser solucionados pelo 2º Nível de Suporte Remoto ou que envolvam questões relacionadas com gerenciamento de identidade de usuários ou com a infraestrutura das instalações de TI devem ser encaminhados para o Segundo Nível de Suporte Presencial e o Terceiro Nível de Suporte cujas responsabilidades são dos servidores do Departamento de Tecnologia da Informação do TCESP.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

8.1.6. Os serviços de suporte de 2º nível presencial e 3º nível não são objeto dessa contratação, entretanto a CONTRATADA, sempre que necessário, deverá solicitar a intervenção desses níveis, registrando no SGSD, aguardar o resultado e verificação de sua efetividade para então proceder ao fechamento do atendimento.

8.1.7. O fechamento inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada e a comunicação da solução ao usuário.

8.1.8. O usuário terá a oportunidade de em até dois dias aceitar ou rejeitar a solução.

8.1.8.1. Caso o usuário aceite a solução, deverá ser convidado a avaliar o atendimento através de uma pesquisa de satisfação, a qual, preferencialmente, deverá ser automatizada através do SGSD.

8.1.8.2. Caso rejeite a solução, ela deve ser reaberta e continuar seu tratamento pela Contratada.

8.1.8.3. Atendimentos resolvidos e comunicados ao solicitante, mas não avaliados em até 48 h, serão automaticamente encerrados com aceite de solução.

8.2. Service Desk – Serviço de suporte de 1º Nível (Gerência de Incidentes).

8.2.1. O Serviço de suporte de 1º Nível é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado pela CONTRATADA, que utilizará uma base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas respostas e procedimentos de resolução de incidentes ou falhas de sistemas e equipamentos. A base de conhecimento possibilita a padronização dos serviços, aumenta a disponibilidade dos serviços aos usuários, agiliza a resolução de incidentes e falhas, dentre outros benefícios mensuráveis. Esta base deverá concentrar os procedimentos padrões de resolução de incidentes e problemas, bem como estar integrada ao sistema de gestão da Central de Serviços (SGSD). Deve, ainda, possibilitar a pesquisa por resoluções semelhantes, ocorridas anteriormente, possibilitando a efetiva gestão do conhecimento pela Central de Serviços.

8.2.2. A Central de Serviços é responsável pelas atividades de atendimento ao usuário, através de comunicação via telefone, e-mail, interface para abertura de chamados pela Web, dentre outras, e objetiva a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos e aplicativos, bem como para o registro e escalonamento dos chamados que necessitem atendimento em outro nível de suporte.

8.2.3. O objetivo desta modalidade de atendimento é estabelecer um ponto único de contato com os usuários, devendo estar preparada para o atendimento receptivo (recebimento de ligações, e-mails, chamados abertos pela Web, etc.) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

8.2.4. O Suporte de 1º Nível efetuará os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes, na base de conhecimento, bem como dúvidas e solicitações dos usuários dos serviços disponibilizados.

8.2.5. A Central de Serviços é responsável pela abertura de "tickets" para permitir a gerência e resolução de incidentes e recuperação de falhas; escalonando processos de trabalho para o 2º ou 3º níveis de atendimento, quando não for possível o atendimento no 1º Nível.

8.2.6. Todos os atendimentos de 1º Nível, bem como os "tickets" para acionamento dos processos de 2º e 3º Níveis deverão ser registrados no sistema de gestão da Central de Serviços (SGSD).

8.2.6.1. Esse serviço requer necessariamente a existência de supervisor para gerenciar os trabalhos da equipe de atendimento. O supervisor atuará no monitoramento operacional da equipe, acompanhando e auxiliando os atendentes, redistribuindo chamados e, quando necessário, ouvindo e intercalando as ligações. Todos os custos referentes ao serviço de supervisão deverão estar incluídos nos valores dos serviços de atendimento de chamados.

8.2.7. Principais serviços de suporte técnico de 1º Nível a serem executados (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de 1º Nível a serem executados):

8.2.7.1. Esclarecimento de dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral;

8.2.7.2. Orientações e sugestões quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;

8.2.7.3. Esclarecimento de dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral e componentes de informática;

8.2.7.4. Esclarecimento de dúvidas e orientação aos usuários quanto à obtenção de acesso aos recursos de TI – cadastramento de usuários, obtenção de senhas, reset de senhas, desbloqueio de senhas, permissão de acesso, entre outros;

8.2.7.5. Recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para atendimento de 2º e 3º Níveis;

8.2.7.6. Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras do TCESP para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

8.2.7.7. Retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;

8.2.7.8. Registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;

8.2.7.9. Registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados pelo Departamento de Tecnologia da Informação, doravante denominado DTI;

8.2.7.10. Esclarecimentos e informações ao suporte técnico de 3º Nível quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

8.2.7.11. Controle das solicitações encaminhadas ao 2º e 3º Níveis e controle de prazos de atendimento;

8.2.7.12. Resoluções de incidentes/requisições elegíveis ao 1º Nível de atendimento;

8.2.7.13. Recebimento das soluções e fechamento dos chamados no sistema;

8.2.7.14. Realização de pesquisa de satisfação através da web, a partir de e-mail enviado pelo sistema de workflow no fechamento do chamado, por meio do qual o usuário responde às perguntas apresentadas pelo “browser”, com envio on-line das respostas à base de dados da Central de Serviços.

8.2.7.15. Implementação de mensagens eletrônicas na URA quando de ocorrências que afetem grande número de usuários, prestando informações suficientes para evitar acúmulo do atendimento de 1º Nível, sob demanda dos gestores do TCESP.

8.3. Gerência de Incidentes – Serviços de suporte técnico de 2º Nível.

8.3.1. O 2º Nível de suporte envolve a solução de incidentes que não são elegíveis ao 1º Nível, seja por insuficiência de recursos técnicos, conhecimento ou duração do atendimento.

8.3.2. Os serviços de suporte técnico de 2º Nível, de acordo com a natureza e tipo do incidente, incluem o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos no Acordo de Níveis de Serviços (ANS).

8.3.3. Para a intervenção nas estações de trabalho, as posições de 2º Nível deverão estar equipadas com recursos de controle remoto, mediante autenticação e autorização do usuário do TCESP, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento para atendimento presencial.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

8.3.4. É obrigatório o registro por meio de log de todas as ações e eventos de conexões realizados durante as intervenções nas estações de trabalho, exemplo: aplicativos utilizados, instalados e desinstalados, arquivos incluídos, alterados e removidos bem como hash dos processos executados, para eventuais auditorias pelo TCESP.

8.3.5. Devem fazer parte do log, no mínimo, as seguintes informações: data e hora da intervenção, endereço lógico e IP da máquina do técnico, nome ou código do técnico que realizou a intervenção, endereço lógico e IP da máquina controlada, nome ou código do usuário da máquina controlada.

8.3.6. Caso seja identificado que a resolução do incidente somente será possível por atendimento presencial, a ocorrência deverá ser encaminhada/escalada para a equipe de atendimento de suporte 2º Nível presencial, visando agilizar a resolução do problema identificado dentro dos prazos do ANS.

8.3.7. Ao término do atendimento, o suporte técnico de 2º Nível presencial efetuará o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas, informações prestadas e efetuará o fechamento do respectivo ticket. Após isso, deverá ser encaminhada mensagem para o 1º Nível, informando sobre a conclusão do serviço, através do sistema de gestão disponibilizado.

8.3.8. A execução dos serviços de telessuporte ou suporte técnico presencial demanda consultas e gera dados relativos à gerência de configuração e à gerência de mudanças. Os detalhes técnicos e operacionais destes procedimentos devem ser registrados no sistema.

8.3.9. Nos casos em que a resolução do incidente demande intervenção que envolva a infraestrutura de TI ou que estejam relacionadas a sistemas internos do TCESP, as ocorrências deverão ser encaminhadas/escaladas para a equipe de suporte de 3º Nível que ficará responsável pela sua condução e fechamento no SGSD.

8.3.10. O escalonamento e acompanhamento do tratamento de demandas relacionadas aos sistemas internos do TCESP, cuja manutenção é de responsabilidade do TCESP, também competem ao Suporte de 3º Nível. A Contratada deverá analisar os incidentes reportados e interagir com os Analistas do TCESP, com o repasse das ocorrências e atualizando o SGSD, mantendo informados, os responsáveis pelo 3º nível, sobre o andamento dos chamados e possíveis atrasos.

8.3.11. Os chamados relacionados aos sistemas internos do TCESP, de responsabilidade deste, deverão ser acompanhados pela Contratada, não cabendo a ela penalização pelo não cumprimento dos níveis de serviço de atendimento em caso de atrasos da equipe do TCESP.

8.3.12. Soluções providas pelo suporte técnico de 2º Nível presencial deverão ser registradas e encaminhadas para a Central de Suporte e

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Serviços, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento de 1º Nível, com atualização e manutenção contínua de informações.

8.3.13. Principais serviços de suporte técnico de 2º Nível (A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de 2º Nível a serem executados):

8.3.13.1. Gerenciamento e controle de prazos das solicitações encaminhadas ao 2º Nível;

8.3.13.2. Intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do TCESP, dependendo da natureza e do tipo de problema, mediante autorização do responsável pelo chamado, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

8.3.13.3. Encaminhamento e acompanhamento dos chamados aos responsáveis pelos sistemas internos para envio da demanda e negociação de prazos;

8.3.13.4. Recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no SGSD;

8.4. Formas de Acompanhamento do Contrato

8.4.1. Atendimento aos Chamados de Usuários e Forma de Acompanhamento:

8.4.1.1. O acompanhamento será feito através do SGSD – Sistema de Gestão de Service Desk, onde deverão ser registrados todos os chamados originados dos usuários e seu tratamento.

8.4.1.2. Com relação aos tickets, será utilizada uma série de indicadores para aferir a tempestividade e qualidade do atendimento, expressos no Acordo de Níveis de Serviço.

8.4.1.3. Quando da finalização dos atendimentos, os usuários serão convidados a responder uma pesquisa para aferir o grau de satisfação, cujo resultado será utilizado para a qualificação dos serviços prestados pela prestadora dos serviços.

8.4.1.4. Mensalmente, até o 5º dia útil, a prestadora de serviços deverá apresentar um Caderno de Métricas e Níveis de Serviços, consolidando todos os dados estatísticos referentes aos atendimentos efetuados no mês anterior, conforme estabelecido no item 8.6.

8.5. Metodologia de Avaliação da Qualidade.

8.5.1. Manutenção de Fatores Técnicos Durante a Vigência Contratual

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

8.5.1.1. Método de Avaliação: Durante a vigência do contrato, o TCESP poderá proceder a vistorias periódicas às instalações da Contratada para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos.

8.5.2. Execução dos Serviços de Suporte Técnico.

8.5.2.1. Método de Avaliação: Durante todo o período de vigência do contrato, os serviços executados pela Contratada deverão obedecer aos fatores de padronização, qualidade, desempenho, compatibilidade, capacidade de suporte aos serviços e prazos de entrega estipulados nos itens de pontuação técnica relativos aos serviços objeto de contratação deste certame e de acordo com os níveis de serviços descritos no item 8.6.

8.5.2.2. A avaliação da qualidade dos serviços será feita mediante o acompanhamento dos indicadores previstos no Acordo de Níveis de Serviços, através do SGSD, da Pesquisa de Satisfação dos Usuários e das informações contidas neste Termo de Referência.

8.6. Níveis de Serviço

8.6.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos para aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, como: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança, valendo-se de indicadores pertinentes a sua natureza e características, e estabelecendo-se metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

8.6.2. Os chamados classificados como urgentes devem ter atendimentos iniciados em até 15 minutos, os classificados como importantes em até 30 min e os normais em até 2 horas.

8.6.3. Os tempos de solução (SLA) deverão ser de 1 hora para os chamados classificados como urgentes (usuários VIPS), 4 horas para os chamados classificados como importantes e 8 horas para os chamados classificados como normais. Esses prazos podem ser revistos e/ou reajustados após o primeiro ano de implantação da solução em comum acordo com a CONTRATADA.

8.6.4. Para definição dos indicadores de avaliação e respectivas metas foram consideradas a natureza e as características de cada serviço, e adotadas unidades de medida, tais como: percentuais; tempo, em horas, minutos ou segundos; números que expressem quantidades físicas; dias úteis e dias corridos.

8.6.5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar e apresentar os relatórios gerenciais de serviços até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

8.6.6. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

8.6.7. Deverão constar do relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

8.6.8. Os graus de severidade para cada item do catálogo de serviços serão definidos no início da prestação dos serviços em comum acordo entre TCESP e a CONTRATADA.

8.6.9. O atendimento dos chamados deverá ser priorizado de acordo com o seu nível de severidade.

8.6.10. Para determinar o prazo médio para resolução dos atendimentos de 2º Nível, os chamados serão classificados por grau de severidade (Urgente, Importante e Normal).

9. Atendimento 2º Nível – Acordo de Níveis de Serviço.

9.1. O prazo médio para resolução dos incidentes que exigem atendimento pelo 2º nível considera o horário normal de funcionamento das unidades do TCESP.

9.1.1. Havendo indisponibilidade por usuário demandante em permitir o atendimento, o motivo deve ser registrado no ticket e encerrado, após o término do tempo previsto no ANS (Tabela 1 - Acordo de Níveis de Serviço).

9.1.2. As justificativas devem estar presentes no relatório mensal (**Apêndice IV deste Termo de Referência - Plano de Implantação da Solução de TI**)**Apêndice IV do Termo de Referência**

Plano de Implantação da Solução de TI

Os acordos de níveis de serviço e critérios de aceitação estão estabelecidos na Tabela 1 - Acordo de Níveis de Serviço.

Tabela 1 - Acordo de Níveis de Serviço

Id	Indicadores de Nível de Serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de Medida	Meta exigida
01	Incidentes resolvidos no 1º nível, do quantitativo total elegível para esse nível.	Total de solicitações passíveis de solução no 1º nível.	%	>= 70

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Id	Indicadores de Nível de Serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de Medida	Meta exigida
02	Índice de solução de incidentes de prioridade baixa.	Total de solicitações resolvidas e classificadas com prioridade baixa.	%	>= 80
03	Índice de solução de incidentes de prioridade média.	Total de solicitações resolvidas e classificadas com prioridade média.	%	>= 80
04	Índice de solução de incidentes de prioridade alta.	Total de solicitações resolvidas e classificadas com prioridade alta.	%	>= 90
05	Índice de satisfação com o atendimento.	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom.	%	>= 90
06	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses.	Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3	%	<= 17
07	Não apresentar o Relatório Gerencial de Serviços executados no prazo acordado.	Total de ocorrências no mês.	Ocorrência	<1
08	Promover qualquer atendimento sem o prévio registro no sistema	Total de ocorrências no mês	Ocorrência	<=3

9.2. Com o objetivo de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, no primeiro semestre de execução contratual, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:

9.2.1. Durante a implantação não haverá aferição dos Acordos de Níveis de Serviço.

9.2.2. Etapa 1 (E1) – No primeiro mês de operação da Central de Serviços, a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices, estabelecidos pela TCESP.

9.2.3. Etapa 2 (E2) – No segundo mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na Tabela 2, como Meta E2.

9.2.4. Etapa 3 (E3) – No terceiro mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na Tabela 2, como Meta E3.

9.2.5. Etapa 4 (E4) – A partir do quarto mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na Tabela 2, como Meta E4.

Tabela 2 - Metas na Implantação.

Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Não aplicável	70%	80%	Meta definida na tabela de ANS

9.2.5.1. Os prazos, acima relacionados, serão contados a partir da ativação da Central de Serviços.

9.2.5.2. Os usuários VIPs deverão ser identificados / cadastrados, na fase de implantação da Central de Serviços, de modo a receberem atendimento classificados por grau de severidade "Urgente", por parte da mesma.

9.2.5.3. Todos indicadores possuem sua aplicação no regime de atendimento estabelecido no Termo de Referência.

9.2.6. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês;

9.2.7. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;

9.2.8. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade.

9.2.9. As alterações aos níveis de serviço que forem aprovadas, de comum acordo, deverão ser documentadas e formalizadas por meio de Termo Aditivo ao contrato.

10. Prazos e Condições.

10.1. Para a implantação da Solução de TI deverão ser observados os prazos e condições previstos no **Apêndice IV deste Termo de Referência - Plano de Implantação da Solução de TI**.

11. Aceite, Alteração e Cancelamento.

11.1. Condições de Aceite.

11.1.1. Aceite Mensal - Os serviços prestados serão avaliados e aprovados até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. A CONTRATADA, representada por seu PREPOSTO deverá apresentar os níveis de serviço alcançados bem como as justificativas pelo não atendimento, caso existam. Todas essas informações, assim como eventuais melhorias a serem implementadas deverão constar do relatório mensal. Esta reunião não precisa ser presencial, podendo ocorrer de forma remota utilizando-se para este fim soluções de Vídeo Conferência, desde que a qualidade das informações a serem disponibilizadas não seja comprometida.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

12. Pagamento.

12.1. O pagamento estará condicionado ao alcance de metas de desempenho. O valor total dos serviços será estabelecido quando da contratação, porém o valor mensal a ser faturado será calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço.

12.2. O valor apresentado na planilha de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, corresponde ao valor máximo a ser faturado mensalmente (VMFM) na hipótese de a contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a contratada superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

12.3. Para fins de faturamento, o valor mensal da prestação do serviço (VMS) previsto na planilha de composição de custos e formação de preços será ponderado em função do desempenho mensal alcançado no serviço. Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato. Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para ser abatido do valor máximo a ser faturado mensalmente (VMFM) previsto em contrato.

12.4. O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) será calculado com base nos resultados alcançados nos indicadores de nível de serviço previstos nessas especificações técnicas (itens 1 a 7 da tabela abaixo). No cálculo do FADS está prevista uma ponderação para cada indicador de nível de serviço, denominada de Grau de Impacto no Desempenho (GID), com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço.

12.5. O GID será utilizado nas situações em que a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. Nos casos em que a meta exigida for atingida não haverá abatimento e o GID será considerado zero.

12.6. O valor mensal do serviço será abatido do FADS calculado para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS = \sum_{i=1}^{7} \left(VMFM \times \frac{GID}{100} \times \frac{(Meta(i) - ResultadoIndicador(i))}{Meta(i)}\right)$$

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

12.7. Os valores dos parâmetros utilizados na fórmula do item 12.6 estão mostrados na Tabela.

Item i	Indicadores de Níveis de Serviço	Meta Exigida (%)	Meta(i) (%)	ResultadoIndicador(i)	Grau de Impacto no Desempenho GID
1	Incidentes resolvidos no 1º nível.	>= 70	70	Se maior ou igual a 70 = 70 Se menor que 70 = (70 - Resultado)	20
2	Índice de solução de incidentes de prioridade baixa.	>= 80	80	Se maior ou igual a 80 = 80 Se menor que 80 = (80 - Resultado)	15
3	Índice de solução de incidentes de prioridade média.	>= 80	80	Se maior ou igual a 80 = 80 Se menor que 80 = (80 - Resultado)	18
4	Índice de solução de incidentes de prioridade alta.	>= 90	90	Se maior ou igual a 90 = 90 Se menor que 90 = (90 - Resultado)	18
5	Índice de satisfação com o atendimento.	>= 90	90	Se maior ou igual a 90 = 90 Se menor que 90 = (90 - Resultado)	12
6	Não apresentar o Relatório Gerencial de Serviços executados no prazo acordado.	< 1	1	1, se apresentado 0, se não apresentado	7
7	Promover qualquer atendimento sem o prévio registro no sistema de informação de ITSM.	<= 3	3	Se menor ou igual a 3 = 3 se maior que 3 = (Resultado - 3)	10

12.8. O valor mensal da prestação (VMS) será calculado pela fórmula:

$$VMS = VMFM - FADS$$

13. Sigilo.

13.1. Condições de Manutenção de Sigilo.

13.1.1. Quaisquer informações obtidas durante a execução das atividades devem ficar restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Termo de Referência.

13.1.2. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, ela deve ser tratada sob sigilo até que o TCESP autorize, formalmente, a tratá-la de forma diferente.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

13.1.3. O TCESP e a CONTRATADA devem formalizar compromisso para não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução dos serviços objeto do Termo de Referência, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do objeto contratual.

13.1.4. É vedado efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do TCESP.

13.1.5. A Contratada deve comprometer-se a estar ciente e em conformidade com as normas de segurança da informação do TCESP, bem como à legislação pertinente.

13.1.6. Devem ser tomadas todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do TCESP, evitando e prevenindo a revelação a terceiros, sem a devida e prévia autorização formal do TCESP.

13.1.6.1. Tanto no âmbito administrativo, quanto técnico, a CONTRATADA deve formalmente informar as medidas aplicadas para a manutenção da confidencialidade das informações obtidas durante a execução do objeto.

13.1.6.2. Estas medidas passarão por uma avaliação da área responsável de informática do TCESP que determinará a eficácia das mesmas, e poderá solicitar alterações ou complementações.

13.1.7. Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

13.1.8. O TCESP deverá ser comunicado, de imediato e de forma expressa, e antes de qualquer divulgação, os casos em que houver obrigação de revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de órgão competente.

13.1.9. As pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas deverão ser previamente nominadas.

13.1.10. Quando do encerramento definitivo do CONTRATO, deverá ser entregue ao TCESP todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com o TCESP, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob controle da CONTRATADA.

14. Mecanismos Formais de Comunicação

14.1. Abertura de Chamado na Central de Serviços

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

14.1.1. Solicitantes: usuários internos e externos

14.1.2. Destinatário: Central de Serviços

14.1.3. Forma de Comunicação: Registro de chamados via telefone, e-mail ou interface Web do SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk), Chat, ChatBot e App (Android e IOS).

14.1.4. Os chamados para a prestação dos serviços deverão ser registrados no SGSD, que deverá ser utilizado para executar/acompanhar o atendimento técnico. O protocolo gerado pelo sistema (ticket) servirá para identificar o serviço.

14.1.5. A base de dados inicial do SGSD deverá ser populada nos 3 primeiros meses após o início da prestação dos serviços.

15. Qualificação Técnica

15.1. Qualificação Técnica dos Profissionais a Serem Alocados para a Execução dos serviços pela Contratada.

15.1.1. A Contratada deverá dispor, nos termos da Súmula nº 25(*) deste Tribunal de Contas, de profissionais com o perfil exigido pelo TCESP, conforme descrito na **Tabela 3 - Requisitos de Qualificação dos Profissionais**, o que deverá ser comprovado no ato da assinatura do contrato.

Tabela 3 - Requisitos de Qualificação dos Profissionais

ID	PAPEL	REQUISITOS
1	**Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)**	**Formação:** • Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática. **Experiência mínima:** • 6 (seis) meses em ITIL, ou; • 6 (seis) meses em atividades de gestão de serviços, ou; • Certificado IT Service Management based on ISO/IEC 20000 ou equivalente (ITIL Foundation v3 ou superior).

(*)SÚMULA Nº 25 - Em procedimento licitatório, a comprovação de vínculo profissional pode se dar mediante contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

ID	PAPEL	REQUISITOS
2	**Operador de Suporte de 1º Nível (Operador de *Service Desk*)**	**Formação Mínima:** • Curso de Nível Médio (segundo grau) completo **Habilidades e Atitudes:** • Dinamismo para atuar com atendimento a usuários • Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como falada • Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho • Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento **Conhecimento:** • Conhecimento técnico de ambiente Windows • Conhecimento de manutenção e utilização de suíte de programas para escritório - MS Office; • Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet; • Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico; • Conhecimento de rede em nível de configuração. **Experiência:** • Experiência em ambiente de rede local Windows; • Experiência no trato de softwares de correio eletrônico e antivírus Os técnicos da Contratada deverão ser capacitados para se tornarem aptos a trabalhar com as versões futuras dos aplicativos e sistemas operacionais citados neste termo à medida que forem sendo lançadas no mercado.
3	**Técnico de Suporte de 2º Nível**	**Formação Mínima:** • Curso de Nível Médio (segundo grau) completo **Habilidades e Atitudes:** • As mesmas habilidades e atitudes exigidas para o Operador de Suporte de 1º Nível **Conhecimento:** • Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos previstos neste Termo de Referência • Conhecimento avançado em manutenção e configuração de ambientes Windows 7 e Windows 10 • Conhecimento de rede em nível avançado • Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho • Conhecimento em redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes wireless **Experiência:** • Experiência mínima de 6 (seis) meses na função e conhecimento avançado nas demais áreas de conhecimento abrangidas pelas atividades de Suporte de 1º Nível • Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc. • Experiência de pelo menos 6 (seis) meses em telessuporte • Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividade de configuração software básico e aplicativos de automação de escritório

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

15.1.1.1. A equipe de profissionais da Contratada, responsável pelo Suporte de 2º Nível, deve comprovar possuir pelo menos 1 (um) dos certificados abaixo:

15.1.1.1.1. MCSA – Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA), com especialização em Windows 10;

15.1.1.1.2. MCDST –Microsoft Certified Desktop Support Technician;

16. Outros Requisitos para Assinatura do Contrato

16.1. A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro, nos termos da Súmula nº 25(*) deste Tribunal de Contas, profissional(is) com as qualificações exigidas na forma estabelecida no item 16.2. A comprovação da qualificação do(s) profissional(is) será feita por meio de certificados oficiais ou diploma devidamente registrado.

16.2. Para solução dos problemas a empresa deverá possuir um ou mais profissionais com as qualificações abaixo, que somando suas certificações contemplem todos os conhecimentos descritos abaixo para atendimento, que devem ser apresentados ao TCESP no momento da assinatura do contrato:

16.2.1. 01 (um) profissional com certificação PMP
16.2.2. 01 (um) profissionais com certificação ITIL v3 Foundations ou superior
16.2.3. 01 (um) profissionais com certificação COBIT Foundation.
16.2.4. 01 (um) profissional com certificação MCSE (2003) ou MCITP: Enterprise Administrator;
16.2.5. 01 (um) profissional com certificação CCNP ou superior;

16.3. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado no ato da assinatura do contrato, bem como quando da substituição de membros da equipe, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

16.4. O atendimento aos requisitos de infraestrutura para o serviço de telessuporte deverá ser comprovado previamente ao início da execução do contrato e após a assinatura do contrato, mediante visita técnica a ser realizada por servidores indicados pelo TCESP, conforme os itens abaixo:

16.4.1.1. A Central de Serviços deverá ser provida dos recursos de contingenciamento e redundância necessários para garantir pelo menos 98% de disponibilidade e confiabilidade para a devida prestação de serviços. Este requisito deverá ser comprovado através de relatório gerencial mensal estando a CONTRATADA

(*)SÚMULA Nº 25 - Em procedimento licitatório, a comprovação de vínculo profissional pode se dar mediante contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

sujeita às penalidades previstas em Contrato em caso de não cumprimento.

16.5. A prestadora de serviços deve estar certificada conforme a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011, ou posterior ou equivalentes internacionais.

16.6. O Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD) em arquitetura totalmente Web, deverá, obrigatoriamente, apresentar certificado PinkVerify V3 ou superior, válido, emitido pela Entidade Pink Elephant, para a solução ofertada, por sua cópia autenticada, ou por visita ao site eletrônico da entidade certificadora (http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY), no qual deverá constar a ferramenta de gerenciamento de service desk e respectiva versão (em total conformidade com os produtos constantes em sua proposta), bem como a categoria de selo de certificação, nos seguintes processos e funções, no mínimo:

16.6.1. CHG = Change Management (Gerenciamento de Mudanças)

16.6.2. IM = Incident Management (Gerenciamento de Incidentes)

16.6.3. PM = Problem Management (Gerenciamento de Problemas)

16.6.4. REL = Release & Deployment Management (Lançamento e Gerenciamento de Implantação)

16.6.5. RF = Request Fulfillment (Cumprimento de Solicitação)

16.6.6. SCM = Service Catalog Management (Gerenciamento de Catálogo de Serviços)

17. Preços Referenciais

Item	Descrição Resumida	Qtde.	Unidade	Preço Unitário Estimado (R$)	Preço Total Estimado do item (R$)
01	Serviço de Atendimento de 1º nível - Central de Serviços	**30**	**mês**	**31.295,84**	**938.875,20**
02	Serviço de Atendimento de 2º nível – Central de Serviços	**30**	**mês**	**48.497,10**	**1.454.913,00**
03	Implantação da Central de Serviços	**1**	**unidade**	**135.769,07**	**135.769,07**
Preço Total Global Estimado para 30 meses de contratação (R$)					**2.529.557,27**

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

18. Código de referência da Bolsa Eletrônica de Compras, quantidade, unidade, preço total global estimado e redução mínima

Item	Qtde.	Unidade	Descrição Resumida	Código BEC	Preço Total Global Estimado para 30 meses de contratação (R$)	Redução Mínima entre Lances (R$)
Único	**1**	**Unidade**	Prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI com atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk (Central de Serviços)	**5762**	**R$ 2.529.557,27**	**20.000,00**

OBS: ***Os licitantes ficam cientes de que, para efeito de processamento da licitação em ambiente eletrônico, foi adotado o item BEC mais semelhante ao descrito no Termo de Referência. Havendo divergência entre as descrições dos serviços existentes neste Edital e a utilizada pelo Sistema BEC, devem prevalecer os estabelecidos no Edital e seus anexos.***

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Apêndice I do Termo de Referência
Especificações Técnicas Da Solução De TI

1. DETALHAMENTO DO OBJETO

1.1. Descrição

1.1.1. O objeto pretendido consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI com atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk (Central de Serviços), tendo como base as boas práticas preconizadas pela ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011, ou equivalentes ou superiores, detalhados abaixo.

1.1.1.1. Gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços, através de suporte técnico remoto a usuários, abrangendo o esclarecimento de dúvidas e o acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes - detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;

1.1.1.2. Gerenciamento de acesso, provendo aos usuários os privilégios necessários para acesso aos serviços que necessitam e são autorizados e removendo os que não são mais necessários;

1.1.1.3. Gerenciamento de problemas, através da identificação das causas dos incidentes, sua eliminação, definição de soluções de contorno para problemas conhecidos e manutenção dos roteiros de atendimento da Central de Serviços;

1.1.1.4. Gerenciamento de configuração, através da identificação dos itens de configuração necessários para a entrega dos serviços de TI, fornecendo um modelo lógico da estrutura de TI das unidades e mantendo essas informações atualizadas na base de dados de gerenciamento de configuração;

1.1.1.5. Gerenciamento de mudanças, assegurando que as mudanças na infraestrutura de TI das unidades são feitas de forma controlada, sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas, seja para a solução de um problema seja para implementação de novas funcionalidades ou serviços, mantendo a Central de Serviços informada a respeito da agenda de mudanças e seus impactos previstos;

1.1.1.6. Instalação e suporte a sistemas operacionais de baixa plataforma, programas aplicativos e aplicativos corporativos do TCESP no parque de informática.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

2. Serviços que compõem a solução de TI.

2.1. Os serviços de suporte a serem prestados reúnem o conjunto de funções e processos de gestão, adaptados às peculiaridades das unidades do TCESP, contemplando os seguintes serviços complementares e integrados entre si, conforme mostrado na **Tabela 4 - Resumo dos Serviços a Serem Prestados**.

Tabela 4 - Resumo dos Serviços a Serem Prestados

Função e Processos	Responsabilidade	Serviços Envolvidos
Central de Serviços Gerenciamento de Incidentes	CONTRATADA	Suporte Técnico de 1º Nível – Central de Serviços – *Service Desk*
Gerenciamento de Incidentes	CONTRATADA	Suporte Técnico de 2º nível para telessuporte (suporte remoto)
Gerenciamento de Incidentes Gerenciamento de Problemas Gerenciamento da Qualidade	CONTRATADA	Implementação de Processos ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011, ou equivalente, para a equipe técnica do TCESP Implantação do processo de Gestão de Ativos no TCESP Serviços de suporte ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011, ou equivalente, para apoio a processos que serão implementados

2.2. Os processos de Gerenciamento de Incidentes (atendimento presencial), Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Operação, Gerenciamento de Configurações e Gerenciamento de Mudanças ficarão a cargo dos servidores do DTI do TCESP que estarão respondendo pelo suporte de 2º Nível (atendimento presencial) e 3º Nível.

3. Catálogo de Serviços Resumido.

3.1. O catálogo dos serviços encontra-se no Apêndice II.

4. Especificação Técnica.

4.1. Considerações Gerais

4.1.1. Forma e Locais de Prestação dos Serviços:

4.1.1.1. A Central de Serviços (Service Desk), encarregada de prestar o atendimento de 1º Nível e de 2º Nível para Telessuporte deverá ser

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

instalada nas dependências da CONTRATADA, permanecendo todos os custos de equipamentos, segurança e de linhas de comunicação. O software de gerenciamento deverá ser fornecido como SaaS.

4.1.1.2. A Central de Serviços funcionará em regime de atendimento 10/5 – 10 (dez) horas por dia e 05 (cinco) dias por semana.

4.1.1.3. Caso seja identificado que a resolução do incidente somente será possível por atendimento presencial, tal atendimento será realizado nas dependências das unidades do TCESP pela equipe técnica do DTI.

4.1.2. Ambiente Operacional de Computadores.

4.1.2.1. O ambiente tecnológico do TCESP poderá ser atualizado a qualquer tempo, com instalações e desinstalações de equipamentos e aplicativos adquiridos, contratados ou desenvolvimento por equipe própria.

4.1.2.2. A relação de equipamentos pertencentes ao TCESP por unidade administrativa consta **Tabela 5 - Parque de Equipamentos**.

4.1.2.3. Estima-se que não haverá crescimento anual, ao longo de 2020 e 2021 no parque de equipamentos existente, apenas renovação parcial.

Tabela 5 - Parque de Equipamentos

Equipamentos							
Localidades	PC	Monitores	Impressoras	Multifuncional	Notebook	Videoconferência	Total
Sede Anexo I e II	1039	1765	15	296	650	4	3769
UR-01	4	36		3	39	1	83
UR-02	3	45		3	76	1	128
UR-03	4	46		3	44	1	98
UR-04	3	34		3	35	1	76
UR-05	6	41		3	35	1	86
UR-06	5	35		3	43	1	87
UR-07	8	35		3	32	1	79
UR-08	8	40		3	35	1	87
UR-09	10	29		3	34	1	77
UR-10	7	38		3	40	1	89
UR-11	10	36		3	39	1	89
UR-12		16		3	26	1	46
UR-13	5	28		3	31	1	68
UR-14	6	31		3	35	1	76

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Equipamentos							
Localidades	PC	Monitores	Impressoras	Multifuncional	Notebook	Videoconferência	Total
UR-15	7	18		3	25	1	54
UR-16	3	21		3	20	1	48
UR-17	3	18		3	25	1	50
UR-18	3	20		3	18	1	45
UR-19	5	29		3	24	1	62
UR-20	2	17		3	19	1	42
Total	1141	2378	15	356	1325	24	5239

4.1.3. Plataforma de Software

4.1.3.1. Os softwares utilizados pelo TCESP estão relacionados na **Tabela 6 - Plataforma de Software**.

Tabela 6 - Plataforma de Software

EQUIPAMENTO	FUNÇÃO	SOFTWARE
ESTAÇÕES DE TRABALHO E NOTEBOOKS	**SISTEMA OPERACIONAL**	MS Windows 7 MS Windows 8 MS Windows 10 Mac IOS X
	BROWSER	Internet Explorer Mozilla Firefox Google Crome Opera
	AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIO	MS Office 2007 e superiores
	COMPACTADOR	7Zip
	PDF – GERADOR E LEITOR	Adobe Acrobat Reader PDFCreator, PDF redirect Primo PDF PDF Tools
	PLAYER DE SOM E VÍDEO	Windows Media Player VLC Media Player Real Player QuickTime
	OUTROS	Microsoft .Silverlight JAVA Cliente Jabber Skype Google Earth Flash Player Certificados digitais TrueCrypt Software para gravação de mídias ópticas Picasa VNC Team Viewer Flash Cleaner Autocad Adobe Creative Cloud

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.1.4. Sistemas de Informação

4.1.4.1. Os sistemas internos podem ser desenvolvidos e mantidos pelo próprio TCESP ou pertencerem a outro órgão público, situação na qual o TCESP possui acesso devido ao fato da necessidade de alimentação de informações por meio de convênio ou cessão de uso.

4.1.4.2. A **Tabela 7 - Principais Serviços e Sistemas em uso no TCESP** relaciona principais serviços e sistemas em uso no TCESP.

Tabela 7 - Principais Serviços e Sistemas em uso no TCESP

SIGLA/NOME	NOME/DESCRIÇÃO	FORMAS DE ACESSO	TIPO
Apenados	Impedimentos de Contrato / Licitação, Certificado de Apenamento e Impedimento de Repasse	Web	interno/externo
Audesp	Dados Contábeis/Atos de Pessoal/Licitações, Contratos e Execução Contratual	Web	interno/externo
ERGON	Sistema de Gestão de Capital Humano para o Setor Público	Web	interno
Intranet	Intranet	Web	interno
Nemesis TRE	Nemesis ter	Web	interno
Infosite IEG-M	Infosite do Índice de Efetividade da Gestão Municipal	Web	interno/externo
Questionários	Questionários	Web	interno/externo
Portal da Transparência	Portal da Transparência	Web	interno/externo
SIAP	Sistema de Informações da Administração Pública	client server	interno/externo
SisAdi	Sistema de Controle de Adiantamentos	client server	interno
SisCAA	Sistema de Controle de Admissão e Aposentadoria/Pensão	client server	interno
SisCAAweb	Sistema de Controle de Admissão e Aposentadoria/Pensão	Web	interno/externo
SisCAD	Sistema de Cadastro de Autoridades e Controle de Documentos	client server	interno
SisCAE	Sistema de Controle e Administração de Empenhos	client server	interno
SisCAS	Central de Acesso a Sistemas	Web	interno
SisCFR	Sistema de Controle de Frota	client server	interno
SisCJI	Sistema de Certidão para Contas Julgadas Irregulares	Web	interno
SisCMA	Sistema de Controle de Malotes	client server	interno

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

SisCNP	Controle e Notificação de Publicação	client server	interno
SisCOE	Sistema de Contas Estaduais	Web	interno/externo
SisCTJ	Controle de Trânsito em Julgado	client server	interno
SisDeBR	Declaração de Bens e Renda	Web	interno
SisDOC	Controle de Documentos – DGA	client server	interno
SisEPCP	Sistema da Escola de Contas Públicas	Web	interno
SisGRF	Sistema de Guia de Recolhimento - Fundo Especial de Despesa	client server	interno
SisOCP	Sistema de Ordem Cronológica de Pagamentos	client server	interno/externo
SisPrD	Sistema de Protocolamento Digital	client server	interno
SisPROC	Sistema para Consulta aos dados do Protocolo	client server	interno
SisPush	Sistema de Acompanhamento e Notificações	Web	externo
SisRAL	Sistema de Geração do Relatório para a Assembleia Legislativa	client server	interno
SisRTS	Sistema de Repasses ao Terceiro Setor	Web	interno/externo
Processo Eletrônico	Sistema de Processo Eletrônico	Web	interno/externo
Thea	Teletrabalho	Web	interno
Meritum	Sistema de Avaliação de Desempenho Individual	Web	interno
Mocha	Emulador de terminal do mainframe	client server	interno
Result. Anual de Julgados	Resultado Anual de Julgados	Web	interno
ConsCAA	Sistema de Consulta de Admissão, Aposentadoria e Pensão	client server	interno
SisCEP	Sistema de Controle e Estatística de Processos	client server	interno
SisRPT	Sistema de Controle dos Resultados da Pauta	Web	interno
SisGRFr	Sistema de Guia de Recolhimento - Fundo Especial de Despesa - Relatório	Web	interno/externo
SisPRO	Sistema de Previsão Orçamentária	client server	interno
Delegações	Sistema de autenticação e autorização de acessos	Web	interno/externo

4.1.5. Redes Locais

4.1.5.1. A infraestrutura das redes locais das unidades do TCESP compreende:

4.1.5.1.1. Cabeamento Campus e vertical em fibras ópticas;

4.1.5.1.2. Cabeamento horizontal UTP CAT 5e, CAT6;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.1.5.1.3. Arquitetura Ethernet 100 BaseT, 1000BaseT;

4.1.5.1.4. Protocolo TCP/IP;

4.1.5.1.5. VPN;

4.1.5.1.6. Rede wireless.

4.1.6. Procedimentos e Ferramentas de Serviço

4.1.6.1. Esta contratação prevê a prestação de serviços de suporte pela Contratada em conformidade com os processos a serem implantados no TCESP, aderentes à norma ABNT NBR ISO/IEC 20000, ou equivalentes e superiores, de forma a atender às necessidades e características institucionais do TCESP. Os processos da norma serão incorporadas de forma gradual aos serviços objeto desta contratação através da emissão de Ordens de Serviços.

4.1.6.2. Os conceitos oriundos das práticas aderentes à norma ABNT NBR ISO/IEC 20000, denominados "Operação de Serviço" serão aplicados aos seguintes componentes específicos:

4.1.6.2.1. sistemas aplicativos, sistemas de informações e sistemas operacionais em geral;

4.1.6.2.2. equipamentos de TI e comunicações em geral (hardware);

4.1.6.2.3. infraestrutura física e lógica de rede de computadores, telecomunicações e internet;

4.1.6.2.4. instalações e equipamentos em geral (materiais);

4.1.6.2.5. documentação técnica e normativa produzida ou não pelo TCESP (normas e legislação);

4.1.6.2.6. processos, métodos e ferramentas de trabalho e estrutura organizacional das áreas técnicas e administrativas do TCESP ; e

4.1.6.2.7. bancos de dados e bases de conhecimento (gestão do conhecimento).

4.2. Requisitos de Solução de TI

4.2.1. Requisitos Técnicos Obrigatórios de Infraestrutura

4.2.1.1. Canais de Acesso

4.2.1.1.1. A solução a ser proposta pela Contratada deve contemplar os seguintes canais de acesso para registro de ocorrências:

4.2.1.1.1.1. telefone;

4.2.1.1.1.2. e-mail;

4.2.1.1.1.3. interface Web;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.1.1.1.4. Chat;

4.2.1.2. Circuito de Comunicação e Telefonia

4.2.1.2.1. A comunicação entre a Central de Serviços (Service Desk) e o Central Telefônica do TCESP deverá ser realizada por meio de tronco SIP.

4.2.1.2.1.1. As Centrais Telefônicas instaladas no TCESP são Sopho iS3090 e Asterisk.

4.2.1.2.1.2. Os serviços de integração das centrais telefônicas, bem como os custos envolvidos, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.1.3. Requisitos do Sistema de Telefonia

4.2.1.3.1. A solução a ser disponibilizada, pela Contratada, deverá contemplar a utilização de equipamento(s) do tipo DAC - Distribuidor Automático de Chamadas, integrado com URA – Unidade de Resposta Audível, com implementação de recursos CTI – Computer Telephony Integration, que abranja, no mínimo, as funcionalidades, a seguir relacionadas:

4.2.1.3.1.1. reconhecimento do número telefônico dos usuários, permitindo a sua identificação, bem como o registro do histórico dos contatos, apresentando os dados na tela do terminal do Operador (*screen pop*), de forma automática;

4.2.1.3.1.2. identificação do número telefônico acionado, para direcionamento do atendimento para células ou Operadores Especialistas;

4.2.1.3.1.3. em no máximo 10 segundos, as chamadas estacionadas na URA por inoperância do usuário devem ser desviadas para um Operador;

4.2.1.3.1.4. possibilitar ao operador retornar a chamada à URA;

4.2.1.3.1.5. permitir configurar um número máximo de ligações em espera pelo PABX/DAC;

4.2.1.3.1.6. interface de música em espera, sendo vedada a veiculação de mensagens publicitárias;

4.2.1.3.1.7. capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;

4.2.1.3.1.8. possibilitar que o usuário não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;

4.2.1.3.1.9. possibilitar ao usuário acesso direto à operação desejada sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura existentes;

4.2.1.3.1.10. emitir "eco" a cada dígito teclado pelo cliente;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.1.3.1.11. permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente quando houver queda da ligação ou a consulta terminar;

4.2.1.3.1.12. permitir árvores de voz desenvolvidas e implementadas conforme definição do TCESP;

4.2.1.3.1.13. permitir a irrestrita monitoração on-line de todos os atendimentos realizados por meio de escuta;

4.2.1.3.1.14. registrar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pela URA;

4.2.1.3.1.15. gravar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelo operador possibilitando formas de recuperação das mensagens;

4.2.1.3.1.16. disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações;

4.2.1.3.1.17. permitir o download dos arquivos de gravação para envio ao TCESP quando solicitado;

4.2.1.3.1.18. viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, operador, número da demanda, telefone de origem, etc.;

4.2.1.3.2. Disponibilizar aos servidores designados pelo TCESP o mesmo acesso à interface de gerenciamento do sistema de telefonia do qual dispõem os serviços de 1º Nível e 2º Nível (Telessuporte), devendo ser possível à equipe do TCESP, remotamente, a escuta de ligações on-line, em tempo real (real time) de ligações ou de gravações, bem como acesso às estatísticas em tempo real e execução de relatórios gerenciais dos chamados recebidos e dos atendimentos realizados.

4.2.1.3.3. A CONTRATADA não poderá finalizar a ligação do usuário antes da conclusão do atendimento.

4.2.1.3.4. A solução de telefonia adotada pela CONTRATADA deverá gerar, no mínimo, as estatísticas diárias e mensais, abaixo relacionadas, as quais devem ser acessadas pelos funcionários do TCESP devidamente autorizados:

4.2.1.3.4.1. Quantidade de chamadas recebidas;

4.2.1.3.4.2. Quantidade de chamadas atendidas;

4.2.1.3.4.3. Chamadas atendidas em até “x” segundos, onde “x” é um número parametrizável;

4.2.1.3.4.4. Tempo médio de atendimento;

4.2.1.3.4.5. Quantidade de chamadas em fila de espera;

4.2.1.3.4.6. Tempo médio de espera em fila;

4.2.1.3.4.7. Quantidade de atendimentos mantidos em fila de espera por um tempo superior a “x” segundos, onde “x” é um número parametrizável;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.1.3.4.8. Quantidade de chamadas transferidas para a supervisão da Contratada;

4.2.1.3.4.9. Tempo médio de operação;

4.2.1.3.4.10. Comparativo de nível dos serviços contratados com os efetivamente realizados;

4.2.1.3.4.11. Quantidade de transações concluídas pela URA;

4.2.1.3.4.12. Quantidade de transações concluídas, detalhadas por tipo de serviço utilizado;

4.2.1.3.4.13. Quantidade de transações não concluídas com as especificações dos motivos;

4.2.1.3.4.14. Tempo médio das ligações, por tipo de serviço;

4.2.1.3.4.15. Fator de concentração de chamadas na HMM (hora de maior movimento) e em intervalos a serem definidos pelo TCESP;

4.2.1.4. Requisitos de E-mail

4.2.1.4.1. A central de serviços deverá disponibilizar fluxos para abertura de chamados por e-mail;

4.2.1.4.2. Os e-mails de chamados enviados para central devem ser transformados em ticket de forma automática. No caso de erro na geração do ticket por falta de dados ou formato indevido, a central dever fazer um call-back com o cliente a fim de corrigir e complementar as informações pendentes.

4.2.1.5. Requisitos da Central de Serviços

4.2.1.5.1. Os computadores instalados na Central de Serviços da CONTRATADA deverão estar interligados em rede com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: internet, serviço de correio eletrônico, chat, sistema para gestão de service desk (SGSD), dentre outros.

4.2.1.5.2. Os chamados serão recebidos por meio de ligações telefônicas direcionadas a uma Central de Serviços, E-mail, interface Web, Chat, ChatBot, App para Android e IOS.

4.2.1.5.3. A Central de Serviços deverá possuir alimentação elétrica suportada por dispositivo de suprimento contínuo de energia, incluindo nobreak e grupo gerador para a plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento.

4.2.1.6. Requisitos de Segurança da Central de Serviços

4.2.1.6.1. A Contratada deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.1.6.2. Em caso de desligamento de qualquer empregado da Contratada, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.

4.2.1.6.3. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento; a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores de sistemas ou quaisquer outros recursos da Rede.

4.2.1.6.4. A Contratada deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas de telefonia, Service Desk e gestão operacional.

4.2.1.7. Requisitos para Controle de Acesso Físico ao Ambiente da Central de Serviços

4.2.1.7.1. A CONTRATADA deverá possuir sistema interno de TV monitorando todos os pontos críticos da instalação, como portarias de acesso, datacenter, hall(s) de entrada, sala de equipamentos de comunicação e sala dos operadores.

4.2.1.7.2. O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser permitido somente às pessoas autorizadas e deve ser controlado.

4.2.1.8. Requisitos do Sistema de Gestão de Service Desk

4.2.1.8.1. A gerência e tratamento dos incidentes e solicitações do usuário serão apoiados por ferramenta adequada chamada de SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk), que atribuirá para cada incidente ou solicitação um identificador (chamado ticket) e será usado para armazenar todo o histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação. A CONTRATADA deverá prover software como serviço – SaaS, (para todos os níveis de atendimento e para os servidores indicados pela TCESP), uma Solução de Gerenciamento de Serviços TIC contemplando os processos: (todos deverão ser comprovados através de catálogos/documentos cuja fonte seja exclusivamente o FABRICANTE da solução na prestação do serviço.)

4.2.1.8.1.1. Cumprimento de requisições.

4.2.1.8.1.2. Gerenciamento de incidentes.

4.2.1.8.1.3. Gerenciamento de problemas.

4.2.1.8.1.4. Gerenciamento de conhecimento.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.1.8.1.5. Gerenciamento de configuração.

4.2.1.8.1.6. Gerenciamento de mudanças.

4.2.1.8.1.7. Gerenciamento do catálogo de serviços.

4.2.1.8.1.8. Gerenciamento do nível de serviço

4.2.1.8.2. Ao final do contrato, a CONTRATADA obriga-se a exportar em formato CSV ou XML os dados referentes aos processos implantados, no mínimo, as seguintes informações abaixo (quaisquer outros campos deverão ser negociados entre CONTRATADA e TCESP):

4.2.1.8.2.1. Chamados (incidentes, requisições)

4.2.1.8.2.1.1. Data abertura.

4.2.1.8.2.1.2. Data de Resolução.

4.2.1.8.2.1.3. Contato.

4.2.1.8.2.1.3.1. Solicitante.

4.2.1.8.2.1.4. Categoria do Serviço.

4.2.1.8.2.1.5. Resumo.

4.2.1.8.2.1.6. Descrição.

4.2.1.8.2.1.7. Registro da Solução.

4.2.1.8.2.1.8. Técnico responsável.

4.2.1.8.2.1.9. Grupo de atendimento.

4.2.1.8.2.1.10. Tempo de Atendimento.

4.2.1.8.2.1.11. Tempo de Solução.

4.2.1.8.2.2. Base de Conhecimento (procedimentos, *scripts* e documentações do ambiente)

4.2.1.8.2.2.1. Data do documento.

4.2.1.8.2.2.2. Data de aprovação.

4.2.1.8.2.2.3. Categoria do Serviço.

4.2.1.8.2.2.4. Resumo.

4.2.1.8.2.2.5. Descrição.

4.2.1.8.2.2.6. Registro da Solução.

4.2.1.8.3. O SGSD equivale ao Sistema de Controle de Ordens de Serviço e o ticket equivale à sua numeração unívoca das ordens de serviço.

4.2.1.8.4. A Contratada terá que manter a base de conhecimento atualizada, em tempo real, suportada por sistema gerenciador de banco de dados, e deverá conter roteiros de atendimentos

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

(*scripts*) que permitam atendimento imediato aos chamados recebidos.

4.2.1.8.5. A Contratada manterá base de dados atualizada contendo cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos do TCESP, com a finalidade de produzir relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento.

4.2.1.8.5.1. O TCESP irá fornecer os dados de inventário e a Base de Dados de Gerenciamento de Configuração, bem como informações cadastrais dos usuários para que o SGSD seja populado.

4.2.1.9. Requisitos do Sistema de Acesso e Controle Remoto às Estações de Trabalho

4.2.1.9.1. A plataforma tecnológica a ser disponibilizada pela CONTRATADA deverá permitir interação remota diretamente na estação de trabalho do usuário da rede do TCESP; autorizada ou solicitada por este, a partir das posições de Suporte de 2º Nível Telessuporte, para a solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário;

4.2.1.9.2. Para interação remota nas estações de trabalho dos usuários, a CONTRATADA deverá dispor de um link de comunicação dedicado para interligar a sua rede à do TCESP.

4.2.1.9.2.1. Esse link de comunicação também deverá ser utilizado para o estabelecimento do tronco SIP para integração das Centrais Telefônicas da CONTRATADA e TCESP.

4.2.1.9.2.2. A CONTRATADA deverá dimensionar o link para atendimento dos requisitos técnicos e padrões de qualidades especificados neste termo de referência.

4.2.1.9.2.3. A implementação do link de comunicação, com todo ônus decorrente, será de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.1.9.3. A abrangência deste serviço inclui todas as unidades do TCESP pertencentes (vide **Apêndice III do Termo de Referência - Tabela de Localidade e Endereços)** onde estão lotados servidores e/ou equipamentos do TCESP, que tenham acesso à sua rede de forma remota, inclusive servidores atuando em teletrabalho (*home office*) ou em campo utilizando VPN.

4.2.1.9.4. Este serviço deve possuir mecanismos que garantam a certificação do usuário solicitante e do técnico de suporte que prestará a assistência, através da intervenção remota com a

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

devida segurança, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:

4.2.1.9.4.1. permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário;

4.2.1.9.4.2. registrar os eventos de controle remoto;

4.2.1.9.4.3. só permitir a intervenção na máquina do usuário após sua permissão, através de notificação emitida pela solução e devido aceite pelo usuário para que sua estação sujeite-se ao controle remoto;

4.2.1.9.4.4. utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora;

4.2.1.9.4.5. não permitir que nenhum usuário desative ou altere as configurações do software de controle remoto.

4.2.2. Requisitos Funcionais Obrigatórios da Solução de TI

4.2.2.1. Requisitos do Suporte de 1º Nível – Central de Serviços e Gerenciamento de Incidentes

4.2.2.1.1. A Central de Serviços deverá prover um único ponto de contato para os usuários para gerenciar a resolução de incidentes e assuntos relacionados com a área de TI, atuando como Suporte Técnico de 1º Nível, apoiando-se em roteiros padronizados para o esclarecimento de dúvidas e orientações aos usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os sistemas internos da TCESP), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da TCESP e seu uso, bem como para a resolução de incidentes de menor grau de complexidade cuja solução já é conhecida.

4.2.2.1.2. Os serviços de suporte prestados pela Central de Serviços deverão ser disponibilizados 10 horas por dia e 5 dias na semana.

4.2.2.1.3. O tempo máximo de espera deverá ser de 2 (dois) minutos e a quantidade de desistências de chamadas, de ligações perdidas (sinal de ocupado) e de ultrapassagem do tempo máximo de espera, somadas, não deve ultrapassar 10% (dez por cento) do número total de chamadas mensais, atendidas ou não, e essas informações devem ser disponibilizadas pela central telefônica da CONTRATADA.

4.2.2.1.4. O processo de Gerenciamento de Incidentes envolve os três níveis de suporte. O papel de Gerente de Incidentes compete ao supervisor ou gerente da Central de Serviços.

4.2.2.1.5. A Central de Serviços é responsável por:

4.2.2.1.5.1. receber e gravar TODAS as chamadas dos usuários;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.2.1.5.2. registrar no SGSD e classificar TODOS os chamados e requisições recebidos e priorizá-los, levando em conta o impacto e urgência;

4.2.2.1.5.3. esclarecer as dúvidas dos usuários;

4.2.2.1.5.4. promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;

4.2.2.1.5.5. restabelecer o serviço à normalidade dentro do prazo acordado no ANS, resolvendo os incidentes com a maior rapidez possível;

4.2.2.1.5.6. escalonar os incidentes para os níveis de suporte adequados para que sejam cumpridos os prazos de resolução;

4.2.2.1.5.7. acompanhar todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, priorizando-os ou escalando-os para outro nível quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;

4.2.2.1.5.8. zelar pelo cumprimento dos ANS previstos no Termo de Referência;

4.2.2.1.5.9. manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações;

4.2.2.1.5.10. dar suporte a mudanças, informando aos usuários sobre o agendamento de mudanças;

4.2.2.1.5.11. fechar os incidentes no SGSD, quando o atendimento for concluído;

4.2.2.1.5.12. produzir informações gerenciais;

4.2.2.1.5.13. contribuir para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários;

4.2.2.1.5.14. contribuir na identificação de problemas, avaliando os incidentes e informando as possíveis causas aos responsáveis pelo processo de Gerenciamento de Problemas;

4.2.2.1.5.15. abrir chamados de assistência técnica para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção, quando solicitado pelo 2º ou 3º Nível de Suporte e controlar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos, mantendo a Comissão de Fiscalização informada sobre eventuais desvios no cumprimento dos prazos para atendimento;

4.2.2.1.5.16. sugerir a criação de novos roteiros de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário; e

4.2.2.1.5.17. manter uma base de Respostas a Perguntas Frequentes (FAQ - Frequently Asked Questions) para consulta e autoatendimento dos usuários.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.2.1.6. Nos casos em que o atendimento não for resolvido, a equipe deverá registrar todas as informações disponíveis e escalar o chamado para o 2º Nível ou 3º Nível de Suporte, dependendo da natureza do problema ou incidente.

4.2.2.1.7. Os serviços de suporte técnico de 1º Nível deverão ser executados por empregados da CONTRATADA.

4.2.2.1.8. A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais alocados, em razão do contrato com o TCESP, sejam qualificados e com perfil para as tarefas, sendo seus nomes previamente submetidos ao órgão para avaliação social em razão de se tratar de um órgão com informações sensíveis e relevantes.

4.2.2.1.8.1. É vedada a alocação de estagiários, ou subcontratação, para servirem como atendentes de 1º Nível e 2º Nível telessuporte.

4.2.2.2. Requisitos do Suporte de 2º Nível Telessuporte e Gerenciamento de Incidentes

4.2.2.2.1. Ao Suporte de 2º Nível Telessuporte compete à resolução de incidentes que não envolvam a infraestrutura de TI e que extrapolem a competência do primeiro nível, seja em termos de conhecimento técnico, seja em função da necessidade de intervenção no ambiente dos usuários.

4.2.2.2.2. O Suporte de 2º Nível Telessuporte deve realizar o atendimento através da modalidade de telessuporte, acessando remotamente as estações de trabalho dos usuários através de ferramenta que utilize ferramenta de assistência remota, evitando deslocamentos desnecessários até os locais de trabalho.

4.2.2.2.3. Os serviços de Suporte de 2º Nível Telessuporte serão prestados visando ao pronto atendimento das demandas e à facilitação dos procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e melhoria contínua dos processos de gestão dos serviços com a devida segurança lógica.

4.2.2.2.4. No que tange à resolução de incidentes, as responsabilidades do Suporte de 2º Nível Telessuporte incluem:

4.2.2.2.4.1. receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no SGSD;

4.2.2.2.4.2. ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;

4.2.2.2.4.3. caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.2.2.4.4. fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;

4.2.2.2.4.5. manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;

4.2.2.2.4.6. auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pelo TCESP;

4.2.2.2.4.7. identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando ao TCESP a necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação;

4.2.2.2.4.8. caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalonar o incidente ou solicitação;

4.2.2.2.4.9. implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente até sua solução definitiva;

4.2.2.2.4.10. registrar no SGSD detalhes dos tratamentos dados aos incidentes de forma a manter um histórico que possa ser útil a outro nível em caso de escalonamento.

4.2.2.2.4.11. instalar e configurar softwares em microcomputadores de usuários;

4.2.2.2.4.12. solicitar o acionamento da assistência técnica para manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia ou pertencente a terceiros (outsourcing); e

4.2.2.2.4.13. orientar e auxiliar o usuário quanto à realização do backup de seus dados.

4.2.2.3. Requisitos do Gerenciamento de Problemas

4.2.2.3.1. Os principais objetivos do processo de gerenciamento de problemas são a prevenção de problemas e dos incidentes por eles causados, com vista a assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade da Central de Serviços, eliminando incidentes recorrentes e minimizando o impacto dos que não podem ser prevenidos, além de identificar a causa-raiz dos problemas. A Gerência de Problemas também é responsável pela:

4.2.2.3.1.1. alimentação e manutenção da base de dados de erros conhecidos e suas respectivas soluções, evitando a perda de conhecimento e permitindo rápido diagnóstico e solução de incidentes e problemas;

4.2.2.3.1.2. manutenção e criação de *scripts* (roteiros) de atendimento;

4.2.2.3.1.3. coleta, extração, tratamento e depuração de dados; elaboração e geração de relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades do TCESP; e

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.2.3.1.4. elaboração de pareceres técnicos e apresentação de ações de correção.

4.2.2.3.2. Os serviços de gerência de problemas têm por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar mudanças para eliminar definitivamente o problema, além de atualizar os registros daqueles problemas conhecidos. Além disso, deve atuar de forma proativa e preditiva, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes.

4.2.2.3.3. Todos os dados gerados e demandados pela gerência de problemas deverão ser armazenados no SGSD, o qual deverá ser adaptado para as finalidades de gerência de problemas, conforme o nível de controle e de detalhamento a ser estabelecido pela equipe de gestão de serviços do TCESP.

4.2.2.3.4. Além das atividades acima, a gerência de problemas da CONTRATADA será o principal elo de comunicação com o TCESP, respondendo pela qualidade na prestação dos serviços e fornecendo os relatórios gerenciais solicitados.

4.2.2.3.5. Principais serviços de suporte especializado a serem executados (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos a serem executados pela gerência de problemas):

4.2.2.3.5.1. detectar a causa-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;

4.2.2.3.5.2. registrar e priorizar problemas encaminhando ações para a solução;

4.2.2.3.5.3. isolar a causa raiz e recomendar soluções;

4.2.2.3.5.4. implementar soluções preventivas reavaliando o processo;

4.2.2.3.5.5. analisar incidentes e estatísticas operacionais;

4.2.2.3.5.6. registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos;

4.2.2.3.5.7. recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível;

4.2.2.3.5.8. implementar soluções preventivas;

4.2.2.3.5.9. elaborar recomendações para implementar mudanças e, após sua implementação, verificar a efetividade;

4.2.2.3.5.10. estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia do TCESP, todos os roteiros de atendimento, telessuporte técnico e base de

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e problemas, com respostas padronizadas, cuja base de conhecimento deverá acessível de forma on-line à equipe de suporte do TCESP;

4.2.2.3.5.11. manter atualizada e disponível de forma on-line a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento.

4.2.2.4. Requisitos do Gerenciamento de Configurações e de Mudanças

4.2.2.4.1. O processo de gerenciamento de configurações visa ao armazenamento e gerenciamento de dados relacionados à infraestrutura de TI para permitir o controle sobre todos os ativos de TI, sendo responsável pela criação e manutenção da Base de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC). Nesse processo são identificados todos os itens de configuração (IC) necessários para a entrega dos serviços de TI e é fornecido um modelo lógico dos serviços, dos ativos e da infraestrutura no qual são registrados os relacionamentos entre os itens de configuração utilizados para cada serviço oferecido.

4.2.2.4.2. O principal objetivo do processo de gerenciamento de mudanças é assegurar que as mudanças sejam feitas de forma controlada, sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, comunicadas, implantadas e documentadas, sendo relacionada com o processo de gerenciamento de problemas, que origina requisições de mudanças e com a gerência de configurações, que participa do planejamento das mudanças, indicando os IC envolvidos em uma dada mudança e o impacto da mesma, e registra as mudanças efetuadas que afetem itens de configuração.

4.2.2.4.3. Atividades relacionadas a esses processos:

4.2.2.4.3.1. execução de mudanças definidas em comum acordo com o TCESP;

4.2.2.4.3.2. atualização dos registros da base de dados da gerência de configuração;

4.2.2.4.3.3. proposição e implementação de melhorias e otimizações nos processos;

4.2.2.4.3.4. auxílio no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;

4.2.2.4.3.5. participação e atuação na definição de novos projetos;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.2.4.3.6. criação e atualização dos roteiros de atendimento e dos manuais e documentações dos procedimentos operacionais; e

4.2.2.4.3.7. sugestão de indicadores e auxílio na definição das métricas na elaboração dos acordos de níveis de serviço.

4.2.2.4.4. Na prática, as atividades relacionadas com a OPERAÇÃO DE SERVIÇOS demandam e geram dados que devem ser atualizados pelos processos de gerenciamento de mudanças e gerenciamento de configuração, havendo, portanto, um forte relacionamento e uma efetiva integração entre esses serviços.

4.2.2.4.5. O serviço de gerência de configurações e mudanças tem por missão auxiliar os gestores do TCESP no planejamento de mudanças, assegurando que o impacto de uma mudança em qualquer componente de serviço (equipamentos, sistemas, materiais, documentação normativa etc.) será conhecido pelos usuários afetados, mediante interação constante com a Central de Serviços (ponto de contato entre os usuários e a organização), e que as implicações referentes aos indicadores e metas do acordo de nível de serviço serão flexibilizadas e monitoradas durante a implantação da mudança.

4.2.2.4.6. O objetivo principal é controlar as mudanças aprovadas sobre um determinado componente ou um novo componente de serviço de forma eficiente e eficaz, mantendo controle sobre os riscos, prazos, custos e informações acerca da mudança que afetem os usuários finais. Para isso o serviço de gerência de configuração e mudança da Contratada deverá operacionalizar as ações demandadas pela equipe do TCESP, com o objetivo de centralizar e formalizar a análise, aprovação, programação e controle de todos os processos de mudanças de componentes de serviços.

4.2.2.4.7. Outra missão deste serviço é implantar e manter atualizado um modelo lógico de componentes e de ativos de infraestrutura dos serviços entregues/disponibilizados aos usuários. Tem por objetivo gerar, manter e fornecer informações seguras e atualizadas sobre todos os componentes de serviços disponibilizados, garantindo a integração e o relacionamento entre os outros serviços disponíveis. Para isso o serviço de gerência de configuração deverá centralizar e formalizar os procedimentos de identificação, cadastramento, controle e verificação das versões de todos os itens de configuração dos componentes de serviços, tais como equipamentos, sistemas, materiais, documentação técnica/normativa etc.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.2.4.8. Todos os dados gerados e demandados pelo serviço de gerência de mudanças e de configuração deverão ser armazenados no sistema de gestão da Central de Suporte a Serviços; o qual será adaptado para as finalidades de gerência de mudanças e de configuração, conforme o nível de controle e de detalhamento a ser estabelecido pela equipe de gestão de serviços do TCESP.

4.2.2.4.9. Principais serviços da gerência de configurações e mudanças (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de gerência operacional a serem executados):

4.2.2.4.9.1. descrever as questões técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de mudanças;

4.2.2.4.9.2. implementar os tipos de mudanças adotados, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência, relevância) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas);

4.2.2.4.9.3. obter da equipe de gestão de serviços do TCESP, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários;

4.2.2.4.9.4. implementar o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças;

4.2.2.4.9.5. operacionalizar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.;

4.2.2.4.9.6. operacionalizar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido;

4.2.2.4.9.7. administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, habilitação de pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma;

4.2.2.4.9.8. realizar a atualização da base de dados de inventário de componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários;

4.2.2.4.9.9. acompanhar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.2.4.9.10. registrar e manter atualizada a base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pelos serviços de Service Desk, gerência de incidentes, de problemas e de outros serviços de suporte e entrega/disponibilização;

4.2.2.4.9.11. assegurar que mudanças não autorizadas pelos gestores do contrato não sejam implementadas;

4.2.2.4.9.12. elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência de mudanças e de gerência de configuração;

4.2.2.4.9.13. homologar com a equipe de gestão de serviços do TCESP, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de configuração;

4.2.2.4.9.14. detalhar as estruturas de dados sobre a configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do TCESP;

4.2.2.4.9.15. acompanhar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, conforme o nível de controle e detalhamento estabelecido;

4.2.2.4.9.16. acompanhar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede, materiais em geral, documentação técnica/normativa etc., efetuando os registros de alteração de configuração;

4.2.2.4.9.17. solicitar ao TCESP a adoção de ações junto aos outros prestadores de serviços contratados que estarão envolvidos em processos nos processos de mudanças que alteram a configuração dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários;

4.2.2.4.9.18. manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, que deverá ser feita a partir da análise de ocorrências, de registros produzidos pelos serviços de Service Desk, gerência de incidentes, de problemas, gerência de mudanças e das atividades de acompanhamento e controle de serviços de suporte e entrega/disponibilização;

4.2.2.4.9.19. assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração;

4.2.2.4.9.20. acompanhar o funcionamento da aplicação de inventário automatizado, garantindo o correto

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

armazenamento de informações e o gerenciamento de alterações (mudanças) realizadas;

4.2.2.4.9.21. fornecer toda documentação necessária para a execução dos serviços de gerência de configuração;

4.2.2.5. Gerenciamento Operacional e da Qualidade

4.2.2.5.1. O gerenciamento operacional e da qualidade visa assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte oferecido, a fim de prevenir e reduzir os incidentes, identificar a causa-raiz de problemas e otimizar a utilização dos recursos de suporte, provendo um canal de contato permanente entre o TCESP e a CONTRATADA.

4.2.2.5.2. Estes serviços compreendem a execução de atividades voltadas à constante avaliação dos resultados gerados pelos serviços de atendimento aos usuários, detectando oportunidades de melhorias e implementando ações corretivas, bem como garantindo a documentação de erros conhecidos na base de conhecimento.

4.2.2.5.3. A partir das análises realizadas nos sistemas de informação utilizados no atendimento, juntamente com os feedbacks obtidos em reuniões gerenciais com os representantes do TCESP, os profissionais de gerenciamento operacional e da qualidade da CONTRATADA serão responsáveis por elaborar solicitações de mudanças e projetos de adequação, visando à manutenção dos níveis de serviço acordados.

4.2.2.5.4. Também será responsabilidade destes profissionais a elaboração do Caderno Mensal de Serviços, contendo o detalhamento de todas as atividades realizadas, quantitativos mensurados, ações e recomendações para o próximo período.

4.2.2.5.5. São os seguintes os principais serviços de gerenciamento operacional e da qualidade:

4.2.2.5.5.1. monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços;

4.2.2.5.5.2. monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;

4.2.2.5.5.3. realizar proativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.2.5.5.4. fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;

4.2.2.5.5.5. criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;

4.2.2.5.5.6. garantir que normas internas do TCESP sejam respeitadas pelos funcionários da CONTRATADA;

4.2.2.5.5.7. assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação do TCESP, através da implantação dos planos de ação;

4.2.2.5.5.8. garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;

4.2.2.5.5.9. participar de reuniões mensais com representantes do TCESP para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;

4.2.2.5.5.10. participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada pelo TCESP, desde que notificado com antecedência e que o assunto esteja no escopo da proposta;

4.2.2.5.5.11. revisar e atualizar procedimentos operacionais;

4.2.2.5.5.12. analisar tendência de repetição de incidentes e problemas;

4.2.2.5.5.13. analisar, continuamente, causas raiz dos problemas e propor ações corretivas;

4.2.2.5.5.14. definir os roteiros de atendimento de 1º e 2º Níveis aos usuários, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes; e

4.2.2.5.5.15. buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao TCESP novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.

4.2.3. Requisitos Operacionais da Solução de TI

4.2.3.1. Requisitos de Qualificação dos Serviços

4.2.3.1.1. Os serviços devem ser executados de acordo com as boas práticas de mercado.

4.2.3.1.2. Os processos e melhores práticas contidos na ABNT NBR ISO/IEC 20000, ou equivalentes, estão entre os principais padrões e certificações de mercado consideradas no Termo de Referência.

4.2.3.1.3. O TCESP prima pela adoção das melhores práticas e alocação de profissionais qualificados no gerenciamento dos

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

recursos de TI e no suporte aos usuários. Por este motivo, exige-se que a licitante possua proficiência e experiência na adoção de métodos e processos de trabalho aderentes aos principais padrões de mercado, utilizando-se de profissionais certificados e com vasto conhecimento nos processos e atividades de suporte sugeridos nesses modelos.

4.2.3.1.4. O TCESP entende que organizações que adotam melhores práticas, baseadas em frameworks, executam suas atividades de modo sistemático e controlado, enquanto organizações que não possuem processos padronizados executam suas atividades de maneira informal e não sistematizada. Portanto, a comprovação de experiência na implantação e operação de serviços aderentes a estes padrões, utilizando-se de profissionais qualificados, garante ao TCESP que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas.

4.2.3.2. Requisitos quanto à Pesquisa de Satisfação dos Usuários

4.2.3.2.1. A CONTRATADA deverá detalhar a metodologia para a realização das pesquisas de satisfação, a ser apresentada resumidamente no Plano de Trabalho Preliminar, e de forma completa no Plano de Trabalho Definitivo.

4.2.3.2.2. A pesquisa deverá ser realizada diretamente com o usuário, utilizando preferencialmente o mesmo canal que este tenha se utilizado para contato com a Central de Suporte e Serviços (Service Desk). Para o caso dos chamados por meio telefônico a pesquisa deverá ser realizada por meio de URA; e para atendimentos via e-mail ou página WEB, a pesquisa deverá ser realizada por meio de página WEB.

4.2.3.2.3. No relatório de pesquisa de satisfação devem vir identificados a quantidade de usuários pesquisados, os percentuais e as quantidades das respectivas respostas.

4.2.3.2.4. A pesquisa abrangerá as ocorrências dentro do mês. Cabendo o TCESP a indicação do período e do nível de atendimento em que deverá ser aplicada. A pesquisa deverá abranger todos os atendimentos do nível indicado pelo TCESP.

4.2.3.2.5. Em cada questionário da pesquisa apresentada ao usuário, haverá 1 (uma) única pergunta por nível de atendimento, selecionada pelo TCESP, entre a lista da Tabela 8 – Pesquisa de Satisfação – Questionário Básico, abaixo. Para cada pergunta haverá 4 (quatro) Opções de Avaliação: Ótimo, Bom, Regular e Insatisfatório. O somatório das Opções de Avaliação (ótimo e bom) de todos os questionários aplicados resultará no indicador obtido pela Contratada.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.3.2.6. O TCESP considerará que o usuário ficou satisfeito, aquele que avaliar o serviço como “Ótimo” ou “Bom”.

4.2.3.2.7. O questionário conterá unicamente as perguntas contidas na **Tabela 8 - Pesquisa de Satisfação**.

Tabela 8 - Pesquisa de Satisfação				
QUESTIONÁRIO BÁSICO				
Deverão ser avaliados pelo menos os seguintes itens:	Opção de Avaliação			
	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
a) Satisfação com o conhecimento técnico do operador;				
b) Satisfação com a postura e cordialidade do operador;				
c) Satisfação com o tempo de atendimento;				
d) Satisfação com a solução implementada.				

4.2.3.2.8. O TCESP poderá alterar as perguntas a qualquer momento, sendo que a Contratada terá 10 dias para implementar as alterações.

4.2.3.2.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar de forma on-line, sem custo adicional, relatório contendo o resultado das pesquisas, com a qualidade do atendimento e eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento, com vistas a aumentar nível de satisfação dos usuários.

4.2.3.2.10. Os resultados deverão subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução de problemas, tanto da CONTRATADA, quanto do TCESP.

4.2.3.2.11. A CONTRATADA será responsável pela veracidade das informações obtidas com a pesquisa de satisfação, podendo o TCESP, a qualquer tempo, realizar pesquisa independente de satisfação diretamente com o usuário.

4.2.3.3. Requisitos para Priorização dos Atendimentos

4.2.3.3.1. Para efeito de classificação do chamado quanto ao grau de severidade, os critérios para o tratamento dos incidentes são apresentados na **Tabela 9 - Classificação do Grau de Severidade dos Chamados**.

Tabela 9 - Classificação do Grau de Severidade dos Chamados

GRAU DE SEVERIDADE	**DESCRIÇÃO**

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

GRAU DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
URGENTE	Reporte de falha que impede a continuidade do serviço prestado pela área de TI, para a qual não exista alternativa de continuidade do serviço. Exemplos: interrupção de conectividade no link INTRAGOV de uma Unidade do TCESP e consequente inoperância da rede, sistema corporativo ou Unidade Regional fora do ar, ataque de vírus/hacker ou falha grave de segurança.
IMPORTANTE	Reporte de falha que afeta a continuidade do serviço prestado pela área de TI, para a qual exista alternativa de continuidade do serviço. Exemplo: impressora corporativa inoperante, usuário sem acesso a determinada pasta de rede, estação de trabalho inoperante, qualquer falha que afete toda uma área/gerência, presença de vírus em estação de trabalho.
NORMAL	Incidente que não configura falha em serviço prestado pela TI, geralmente afetando apenas a estação de trabalho do usuário. Compromete a execução de uma determinada atividade, porém sem impedir que outras atividades possam ser realizadas. Os chamados não explicitamente citados como urgente ou importante serão classificados como normal. Exemplos: reinstalação de software local, configuração de acessório de TI, entre outros.

4.2.3.3.2. A priorização no atendimento dos chamados deverá ser estabelecida de acordo com o grau de severidade.

4.2.3.3.3. Será fornecida pelo TCESP uma lista de usuários com prioridade de atendimento “urgente”, contendo no máximo 64 cargos e nomes dos ocupantes. Todos os chamados de usuários com atendimento “urgente” serão solucionados antes dos demais chamados de mesma severidade, independentemente da ordem de chegada.

4.2.3.3.4. Os chamados, exceto os de atendimento “urgente”, deverão ser atendidos em sequência cronológica de abertura em cada nível de atendimento.

4.2.3.3.5. O TCESP poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério, a classificação de prioridade de atendimento e a lista de usuários com prioridade de atendimento “urgente”, devendo fornecer formalmente a nova lista à Contratada com antecedência mínima de 24 horas.

4.2.3.4. Requisitos para Criação dos Roteiros de Atendimento (Scripts)

4.2.3.4.1. Cabe à CONTRATADA a criação dos roteiros de atendimento (scripts) e a submissão dos mesmos ao TCESP para aprovação, seguindo procedimentos padronizados.

4.2.3.4.2. Para promover uniformidade na criação da Base de Conhecimento, o TCESP e a CONTRATADA, em conjunto, criarão um formulário padrão para a geração dos roteiros de atendimento, competindo à CONTRATADA o preenchimento e atualização no SGSD.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.3.4.3. Todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos diversos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos no SGSD, armazenados no Banco de Dados (Base de Conhecimento) para futuras consultas e atendimentos. Essa inserção deve ser controlada e aprovada pelo TCESP, devendo adotar-se as seguintes orientações:

4.2.3.4.3.1. os roteiros criados no mês deverão ser apresentados à Comissão de Fiscalização (CF) na data de apresentação da Fatura/Nota Fiscal, para fins de aprovação e validação;

4.2.3.4.3.2. a validação dos roteiros poderá ser verificada pela CF junto aos níveis de atendimento, auditando-os em atendimentos reais;

4.2.3.4.3.3. após a validação, os roteiros não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade ao qual se destinavam deverão ser revistos e reapresentados no mês subsequente; e

4.2.3.4.3.4. os roteiros só poderão ser inseridos no SGSD após validação e aprovação da CF.

4.2.3.5. Requisitos para Gestão de Pessoas

4.2.3.5.1. Requisitos quanto ao Treinamento – Postos de 1º e 2º Níveis.

4.2.3.5.1.1. O objetivo do treinamento é garantir a padronização de procedimentos e nivelar o conhecimento de todo o ambiente operacional do TCESP aos profissionais que ocuparão os Postos de 1º e 2º Níveis.

4.2.3.5.1.2. Estes profissionais deverão receber treinamento inicial e único, às custas da CONTRATADA, sendo que todo o conteúdo e carga horária propostos devem ser aceitos pelo TCESP.

4.2.3.5.1.3. Serão admitidas formas de ensino a distância.

4.2.3.5.1.4. Os treinamentos serão realizados por profissionais da Contratante.

4.2.3.6. Requisitos de Segurança da Informação

4.2.3.6.1. Na execução dos serviços, deverão ser observadas as Normas de Segurança da Informação do TCESP.

4.2.3.6.2. Além do normativo acima relacionado, deverão ser observadas as atualizações e novos normativos que se relacionem com a Segurança da Informação, dos quais prestadora de serviços será tempestivamente cientificada pelo Fiscal do Contrato.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4.2.3.6.3. O acesso ao ambiente físico do TCESP só será permitido aos técnicos da empresa prestadora de serviços cujos nomes tenham sido previamente aprovados pelos servidores do TCESP responsáveis pela fiscalização ou gestão do contrato.

4.2.3.6.4. Os serviços serão avaliados e pagos com base em Acordo de Níveis de Serviços.

5. Relatórios Gerenciais.

5.1. O relatório gerencial de serviços deverá abranger detalhadamente as evidências, métricas e indicadores dos níveis de serviço atingidos pela contratada, bem como as evidências de execução das tarefas e subtarefas.

5.2. O relatório gerencial de serviços deverá conter informações expressas que demonstrem e qualifiquem os chamados e o volume em cada mês, de modo a explicitar, por exemplo, a necessidade de qualificação dos usuários da rede de comunicações nos diversos aplicativos implantados.

5.3. O relatório gerencial de serviços deverá indicar os processos ABNT NBR ISO/IEC 20000, ou equivalentes, empregados na execução dos serviços, bem como apresentar os artefatos gerados (fluxos, diagramas, modelos, formulários, etc.).

5.4. Segue abaixo a lista dos principais relatórios a serem apresentados:

5.4.1. Relatórios para aferição dos níveis de serviço;

5.4.2. Relatório com indicadores de desempenho das equipes de 1°e 2° níveis, incluindo quantidade de chamados atendidos, quantidade de ordens de serviço abertas e concluídas, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo;

5.4.3. Relatório com estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, status dos chamados e outros tais como:

5.4.3.1. Total de incidentes registrados;

5.4.3.2. Incidentes em aberto (pendentes);

5.4.3.3. Incidentes reincidentes (mesmo problema);

5.4.3.4. Incidentes reabertos;

5.4.3.5. Incidentes por tipo de equipamento;

5.4.3.6. Incidentes por usuários mais atuantes – top 10;

5.4.3.7. Incidentes por horário (evolução ao longo do dia);

5.4.3.8. Pesquisa de satisfação do usuário;

5.4.3.9. Backlog de incidentes mensal;

5.4.3.10. Cockpit (relatórios on-line, para visualização gráfica de indicadores a serem definidos)

5.4.3.11. Relatório com estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por Ordens de Serviço

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

ou sinteticamente por tarefa, subtarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros;

5.4.3.12. Relatório com os resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos; e

5.4.3.13. Relatórios de gestão e controle de Ordens de Serviço.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Apêndice II do Termo de Referência
Catálogo de Serviços de TI

1. Objetivo

1.1. O objetivo do Catálogo de Serviço de TI do TCESP é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos, para orientar os usuários e os clientes do serviço. Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento são:

1.1.1. Comunicar como o DTI provê serviços aos seus usuários;

1.1.2. Ser um instrumento para definir e atingir as expectativas de negócio;

1.1.3. Padronizar as solicitações de serviços das áreas de negócio;

1.1.4. Padronizar a entrega dos serviços;

1.1.5. Incrementar a qualidade dos serviços;

1.1.6. Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços;

1.1.7. Automatizar o gerenciamento e o cumprimento da requisição de serviço.

2. Abrangência

2.1. Serviços prestados aos usuários internos e externos do TCESP.

3. Ferramenta utilizada

3.1. Será utilizado software como serviço (SaaS) oferecido pela CONTRATADA.

3.2. A Central de Serviços deverá ser entregue com licenças suficientes da ferramenta para seu uso e para os usuários solucionadores da contratante, sem custos adicionais. Estes usuários deverão conseguir movimentar, escalonar, resolver e ter acesso completo aos recursos do software de ITSM. A Contratada deverá garantir que, no mínimo, 10 (dez) usuários consigam movimentar, escalonar, resolver e ter acesso completo aos recursos do software de ITSM.

3.3. A Contratada é responsável pelo treinamento dos usuários solucionadores da Contratante na ferramenta que será disponibilizada pela Central de Serviços. Esse treinamento poderá ocorrer de forma on-line e deverá ser definido em tempo de projeto.

4. Clientes

4.1. Internos: Membros, Servidores, Terceirizados e Estagiários.
4.2. Externos: Jurisdicionados e toda a sociedade

5. Catálogo de Serviços Resumido

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

5.1. Os quadros mostrados pelas **Tabela 10 - Eventos de Suporte ao Usuário**, **Tabela 11 - Eventos da Gestão de Configurações e Mudanças** e **Tabela 12 - Eventos da Gestão de Problemas**, listam algumas das principais categorias de serviços, objeto dessa contratação. Para cada categoria de serviço, existirão diversos roteiros de atendimentos a serem elaborados pela CONTRATADA.

Tabela 10 - Eventos de Suporte ao Usuário

EVENTOS DE SUPORTE AO USUÁRIO				
EVENTO	**CATEGORIA**	**DESCRIÇÃO DO EVENTO**	**TIPO DE SUPORTE**	**OBSERVAÇÕES**
Quanto ao Atendimento Geral	Esclarecimento de dúvidas e suporte online	Esclarecimentos sobre o uso dos serviços computacionais em geral	remoto	Apoio ao usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho e no acesso aos serviços institucionais fornecidos através da rede.
		Orientação sobre pedido e concessão de acesso a sistemas corporativos, acessos especiais e solicitações diversas	remoto	Orientação aos usuários sobre cadastramento de e-mail, acessos a sistemas corporativos, acessos especiais, reset de senha de e-mail, pedido de equipamentos.
Quanto aos sistemas, softwares e drivers	Sistema Operacional	Manutenção de Sistema Operacional em estações de trabalho, notebooks	remoto	Diagnóstico e solução de problemas de software com atualização, instalação, desinstalação ou reinstalação de softwares corporativos locais, drivers e atalhos na área de trabalho ou configuração de browser para acesso à internet e intranet.
Quanto a equipamento em garantia	Garantia	Acionamento de Assistência Técnica para Equipamento em Garantia	remoto	Acionamento da Assistência Técnica para o reparo de equipamentos defeituosos acompanhando o reparo.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Tabela 11 - Eventos da Gestão de Configurações e Mudanças

EVENTOS DA GESTÃO DE CONFIGURAÇÕES E MUDANÇAS				
EVENTO	**CATEGORIA**	**DESCRIÇÃO DO EVENTO**	**TIPO DE SUPORTE**	**OBSERVAÇÕES**
Quanto aos itens de configuração	Gerenciamento do Parque	Gerenciamento do inventário de software de Hardware	remoto	Manter gerenciamento contínuo e atualização do inventário e mapeamento dos ativos de TI (hardware e software) no CMBD da ferramenta de *Service Desk*.
	Equipamentos em garantia	Gerenciamento do parque que se encontra em garantia	remoto	Gerenciamento contínuo da relação de equipamentos em garantia e fora da garantia
	Itens de Configuração	Implantar e manter atualizada a base de dados do sistema de gerenciamento de configurações	remoto	Implantar e manter atualizado um modelo lógico de componentes e de ativos de infraestrutura dos serviços disponibilizados aos usuários.
	Treinamento aos usuários	Treinamento aos usuários dos componentes de serviços disponibilizados	remoto	Realizar eventos de treinamento e atualização para os usuários dos componentes de serviços disponibilizados
	Implementação de mudanças	Planejamento de mudanças	remoto	Auxiliar no planejamento de mudanças e garantir a comunicação das mudanças aos usuários afetados
		Manutenção da Base de Dados de Mudanças	remoto	Registrar e manter atualizada a base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Tabela 12 - Eventos da Gestão de Problemas

EVENTOS DA GESTÃO DE PROBLEMAS				
EVENTO	**CATEGORIA**	**DESCRIÇÃO DO EVENTO**	**TIPO DE SUPORTE**	**OBSERVAÇÕES**
Quanto a problemas conhecidos	Resolução de problemas desconhecidos	Resolver problemas que não contenham roteiros de atendimento pré-definidos.	remoto	Entende-se por "problemas desconhecidos" novos eventos que venham acontecer no ambiente computacional do TCESP (estações de trabalho, notebooks, impressoras, multifuncionais e scanners) que não contenham roteiros de atendimentos pré-definidos.
		Prevenir a recorrências de Problemas	remoto	Implementar soluções preventivas ou recomendar a implementação de mudanças
	Base de Conhecimento	Criação de roteiros e tutoriais de atendimento e documentação de ações para resolução de problemas.	remoto	Criação de todos os roteiros de atendimentos para os incidentes e solicitações já existentes no MP-PI e roteiros para resolução de problemas desconhecidos.
	Prevenção de incidentes	Prevenir a recorrências de Problemas	remoto	Implementar soluções preventivas ou recomendar a implementação de mudanças para evitar a repetição de incidentes

5.2. Durante a vigência do contrato, novos serviços poderão ser incluídos/excluídos no catálogo. Neste caso, a Contratada será avisada com 72 horas de antecedência.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Apêndice III do Termo de Referência
Tabela de Localidade e Endereços

Tabela 13 - Tabela de Localidades e Endereços

	Cidade	Endereço	Bairro	CEP
Sede	São Paulo	Av. Rangel Pestana, 315	Centro	01017-906
Anexo I	São Paulo	Av. Rangel Pestana, 315	Centro	01017-906
Anexo II	São Paulo	R. Venceslau Brás, 183	Centro	01016-000
UR-01	Araçatuba	Av. Café Filho, 402	Jardim Icaray	16020-550
UR-02	Bauru	R. José Francisco Augusto, 5-4	Jardim Godoi	17021-640
UR-03	Campinas	Av. Carlos Grimaldi, 880	Jardim Conceição	13091-000
UR-04	Marília	R. Prof. Francisco Morato, 381	Jardim São Geraldo	17501-020
UR-05	Presidente Prudente	R. José Cupertino, 179	Jardim Marupiara	19060-090
UR-06	Ribeirão Preto	R. Adolfo Zéo, 426	Ribeirânia	14096-470
UR-07	São José dos Campos	Av. Heitor Vila Lobos, 781	Vila Ema	12243-260
UR-08	São José do Rio Preto	Av. José Munia, 5.400	Chácara Municipal	15090-500
UR-09	Sorocaba	R. Marco Francisco Garcia Chiuratto, 180	Jardim Saira	18085-840
UR-10	Araras	Av. Maximiliano Baruto, 471	Jardim Universitário	13607-339
UR-11	Fernandópolis	R. Maria Batista, 209	Boa Vista	15600-000
UR-12	Registro	R. Goro Assanuma, 259	Vila Tupy	11900-000
UR-13	Araraquara	R. Dr. Euclides da Cunha Viana, 551	Jardim Santa Mônica	14801-096
UR-14	Guaratinguetá	Av. Dr Ariberto Pereira da Cunha, 1302	Portal das Colinas	12515-241
UR-15	Andradina	R. Pereira Barreto, 1681	Centro	16901-022
UR-16	Itapeva	Av. Coronel Acácio Piedade, 384	Centro	18400-180
UR-17	Ituverava	R. José Bonifácio, 803	Jardim Independência	14500-000
UR-18	Adamantina	R. Josefina Dall'Antonia Tiveron, 180	Centro	17800-000
UR-19	Mogi Guaçu	R. Catanduva, 145	Jardim Planalto Verde	13843-193
UR-20	Santos	R. Vergueiro Steidel, 90	Embaré	11040-270

Obs: Há possibilidade de alteração de endereço de algumas Unidades Regionais do TCESP, contudo, se ocorrer, o novo endereço será no mesmo município especificado na listagem acima, e a **CONTRATADA** será notificada com antecedência mínima de **15** (quinze) **dias**.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Apêndice IV do Termo de Referência
Plano de Implantação da Solução de TI

A implantação da solução de TI deverá ser realizada em até 60 (sessenta) dias a partir da data indicada na Autorização de Início dos Serviços, de acordo com o cronograma mostrado na **Tabela 14 - Cronograma do Plano de Implantação da Solução de TI**.

Tabela 14 – Cronograma do Plano de Implantação da Solução de TI

FASES	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL	PRAZOS (até)
A1	Data indicada na Autorização de Início dos Serviços	TCESP	----------
A2	Reunião Preliminar	TCESP/CONTRATADA	5 dias após A1
A3	Plano de Trabalho Preliminar	CONTRATADA	5 dias após A2
A4	Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Preliminar	TCESP	2 dias após A3
A5	Ajustes no Plano de Trabalho Preliminar, quando solicitado pelo TCESP	CONTRATADA	6 dias após A4
A6	Validação do Plano de Trabalho Definitivo	TCESP	2 dias após A5
A7	Implantação da Central de Serviços (CS)	CONTRATADA	40 dias após A6
A8	Vistoria preliminar da Operação	TCESP	2 dias após A7
A9	Ajustes na Operação, quando solicitado pelo TCESP	CONTRATADA	5 dias após A8
A10	Vistoria da Operação	TCESP	3 dias após A9
A11	Aceite Provisório	TCESP	Imediatamente após aprovação em vistoria (A8 ou A10)
A12	Início da operação da CS	CONTRATADA	5 dias após A11
A13	Aceite Definitivo	TCESP	Em até 15 dias após o início da operação (A12)
A14	Caderno Mensal de Serviços (CMS)	CONTRATADA	Apresentados mensalmente, após o aceite definitivo.
A15	Encerramento dos Serviços	CONTRATADA	3 meses antes do final do contrato

1. FASE A1 – Autorização de Início de Serviços

1.1. Data indicada na Autorização de Início de Serviços, a ser efetuado pelo TCESP - marco inicial para as demais fases.

2. FASE A2 – Reunião Preliminar

2.1. A reunião preliminar deverá ocorrer nas dependências do TCESP, na Sede em São Paulo-SP. Deverão ser discutidas com a CONTRATADA as questões relacionadas com a implantação da Central de Serviços e dos demais níveis de suporte técnico, também estará em pauta o Plano de Trabalho Preliminar a ser apresentado pela CONTRATADA.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

3. FASE A3 – Plano de Trabalho Preliminar.

3.1. Estrutura básica - A CONTRATADA deverá demonstrar que dispõe de condições de prestar os serviços, conforme especificações constantes no TERMO DE REFERÊNCIA, com a apresentação dos seguintes elementos:

3.1.1. O Plano de Trabalho Preliminar deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens e atividades, podendo a CONTRATADA propor plano alternativo, desde que contemple os quesitos relacionados:

3.1.1.1. Cronograma de atividades para a implantação da Central de Serviços (Service Desk) para atender o TCESP;

3.1.1.2. Procedimentos específicos da CONTRATADA visando estabelecer os locais de trabalho e prover os meios necessários ao cumprimento deste Termo de Referência;

3.1.1.3. Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso remoto a ser utilizado pelo Suporte de 2º Nível;

3.1.1.4. Definição da forma de inventário e mapeamento dos ativos de TI;

3.1.1.5. Mapeamento dos Processos de trabalho, Fluxo de trabalho, Normas Internas, Exigências Legais e outras para estabelecimento de procedimentos e processos que serão adotados;

3.1.1.6. Treinamento das equipes da CONTRATADA conforme Termo de Referência;

3.1.1.7. Programa de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização e motivação profissionais;

3.1.1.8. Adaptações e customizações necessárias no Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD), bases de dados e de fluxo de trabalho de forma a atender plenamente as características técnicas e funcionalidades descritas no Termo de Referência;

3.1.1.9. Plano de transição entre os atuais serviços prestados e os futuros, com a desativação do sistema existente e entrada do novo, se for o caso;

3.1.1.10. Alimentação/atualização do Catálogo de Serviços de TI (ver **Apêndice II do Termo de Referência - Catálogo de Serviços de TI**);

3.1.1.11. Metodologia a ser adotada na realização das pesquisas de satisfação dos usuários da Central de Serviços (Service Desk);

3.1.1.12. A CONTRATADA deverá detalhar a forma da implantação da pesquisa de satisfação conforme critérios definidos no Termo de Referência;

3.1.1.13. Metodologia a ser adotada na adaptação/customização do Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD);

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

3.1.1.14. Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para feedback aos técnicos do 1º e 2º níveis de suporte;

3.1.1.15. Plano de Contingência - A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios e eventos assemelhados;

3.1.1.16. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos e da infraestrutura, tais como URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros e de infraestrutura, tais como acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos, desmoronamentos, incêndios, problemas com água ou esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;

3.1.1.17. O Plano de Contingência deverá ser apresentado resumidamente no Plano de Trabalho Preliminar, e de forma completa no Plano de Trabalho Definitivo;

3.1.1.18. Perfil dos Profissionais - Relação dos profissionais que irão integrar a equipe mínima a ser alocada nos diversos níveis de suporte, comprovando as exigências constantes no Termo de Referência;

3.1.1.19. Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos que serão utilizados na prestação dos serviços contratados;

3.1.2. Implantação da Estrutura de Atendimento - Durante essa fase, a CONTRATADA, em conjunto com o TCESP, deverá desenvolver os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e torná-los aderentes às necessidades do TCESP, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

3.1.2.1. Elaboração dos roteiros de atendimento;

3.1.2.2. Criação do processo / fluxo de atendimento;

3.1.2.3. Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;

3.1.2.4. Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:

3.1.2.4.1. Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos;

3.1.2.4.2. Definição do processo de notificação e escalada;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

4. FASE A4 – Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Preliminar

4.1. O DTI irá avaliar o plano de trabalho preliminar, aprovando-o ou sugerindo ajustes pela CONTRATADA.

5. FASE A5 – Ajustes no Plano de Trabalho Preliminar

5.1. Caso necessário, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários, no prazo estipulado.

6. FASE A6 – Validação do Plano de Trabalho Definitivo

6.1. O Plano de Trabalho Definitivo será elaborado a partir da revisão do Plano de Trabalho Preliminar e deverá conter todos os tópicos já validados e informações mais detalhadas.

7. FASE A7 – Implantação da Central de Serviços (Service Desk)

7.1. A implantação será realizada com base no cronograma de atividades, que deverá contemplar minimamente os seguintes eventos:

7.1.1. Levantamento dos processos do TCESP relativos aos atendimentos que serão prestados na Central de Serviços;

7.1.2. Montagem da Base de Conhecimento informatizada que contemple o registro das solicitações de usuários da rede do TCESP, bem como a respectiva solução dos problemas;

7.1.3. Customização dos relatórios de acordo com os critérios definidos pelo DTI;

7.1.4. Fornecimento de material com ampla descrição dos sistemas, produtos e serviços do TCESP, que servirá de base para o treinamento da equipe de atendimento da CONTRATADA.

7.1.5. Apresentação da equipe alocada à operação, conforme item 7.1.10;

7.1.6. Treinamento dos profissionais do TCESP para operação no Sistema Gerenciador de Service Desk (SGSD);

7.1.7. Treinamento conforme expostos neste Termo de Referência;

7.1.8. Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC, e demais itens);

7.1.9. Adaptações e customizações das funcionalidades do SGSD;

7.1.10. A apresentação da equipe alocada à operação da Central de Serviços e demais níveis de suporte deverá ocorrer o prazo máximo de 5 (cinco) dias antes da data prevista para início da operação e deverá conter os seguintes documentos:

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

7.1.10.1. relação nominal de todos os funcionários, com suas funções;

7.1.10.2. carteiras de trabalho de todos os funcionários devidamente assinadas;

7.1.10.3. documentação que comprove a qualificação exigida para o cargo, no caso de funcionários que não compunham a equipe;

7.1.10.4. documento de sigilo de informações do TCESP assinado por todos os prestadores alocados para a execução do contrato.

8. FASE A8 – Vistoria preliminar da Operação

8.1. O TCESP deverá realizar visita ao local de implantação da Central de Serviços (Service Desk), a fim de autorizar o início da operação.

8.1.1. Para as localidades situadas fora da cidade de São Paulo, os custos de hospedagem, alimentação e deslocamento correm por conta da CONTRATADA, para duas pessoas.

9. FASE A9 – Ajustes na Operação

9.1. No caso de serem necessários ajustes, a CONTRATADA disporá de prazo para fazê-lo, submetendo-o novamente à vistoria do TCESP.

10. FASE A10 – Vistoria da Operação

10.1. O TCESP reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Serviços, a fim de acompanhar o processo de implantação.

10.2. No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar à Comissão de Fiscalização, que poderá vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

11. FASE A11 – Aceite Provisório

11.1. Constatado o cumprimento de todos os requisitos, o TCESP autorizará o início da operação.

11.2. Formalização do fim da implantação e indicação de que a Central de Serviços está apta a entrar em funcionamento, sendo esta oficializada ao TCESP por meio de documento emitido pela CONTRATADA, e cujo teor deverá, consignar o cumprimento de todos os requerimentos constantes do Plano de Trabalho Definitivo e do Termo de Referência, de forma que o

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

desenvolvimento dos trabalhos atenda ou supere os índices de desempenho e os níveis de serviços detalhados.

12. FASE A12 – Início da Operação

12.1. Após a autorização do início da operação, a CONTRATADA deverá iniciar suas atividades na data estipulada.

13. FASE A13 - Aceite definitivo da implantação da Central de Serviços

13.1. Constatado o cumprimento de todos os requisitos, o TCESP dará o aceite definitivo;

14. FASE A14 – Caderno Mensal de Serviços (CMS)

14.1. Base de conhecimento Informatizada

14.1.1. A Base de conhecimento informatizada deverá conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento e deverá ser composta dos seguintes elementos:

14.1.1.1. Roteiro de atendimento, com as questões mais frequentes, contemplando o relacionamento entre o chamado e o atendimento (exemplos: PROBLEMA e SOLUÇÃO, DÚVIDA E RESPOSTA);

14.1.1.2. Definição dos assuntos, por Departamentos, Divisões e Seções do TCESP;

14.1.1.3. Definição dos prazos de respostas, por assunto e núcleo de atendimento; e

14.1.1.4. Fluxos de tramitação das demandas.

14.1.2. A CONTRATADA será responsável pela elaboração da Base de Conhecimento informatizada, com base nos levantamentos dos processos e informações coletadas no TCESP durante o período de implantação;

14.1.3. A Base de Conhecimento informatizada deverá estar integrada ao Sistema de Gestão do Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.

15. Relatórios Gerais

15.1. Durante o processo de implantação da Central de Serviços, os relatórios deverão ser customizados pela CONTRATADA de acordo com as

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

necessidades técnicas e operacionais do TCESP, observados nos subitens abaixo:

15.1.1. O SGSD deverá fornecer relatórios estatísticos específicos por tipos de atendimentos, por item de configuração, por grau de severidade, por grau de complexidade, por duração de chamadas, por atendente, bem como estatísticas dos atendimentos diários, semanal e mensal e em intervalos pré-definidos, conforme critérios definidos pelo TCESP, durante o processo de implantação.

15.1.2. Os relatórios emitidos pelo SGSD deverão abranger toda a operação (visão macro), bem como detalhar uma demanda específica (visão micro).

15.1.3. Os relatórios estatísticos com resumos diários, semanais e mensais devem permanecer armazenados e disponíveis para consulta em tempo real, cabendo à Contratada a responsabilidade pelo dimensionamento do sistema de armazenamento.

15.1.4. Os relatórios emitidos pelo SGSD devem ter interfaces amigáveis em português, para que pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem dificuldades.

15.1.5. A geração de relatórios estatísticos relativos ao atendimento prestado pela Central de Serviços deverá abordar, no mínimo, os seguintes aspectos:

15.1.5.1. Dados de tráfego:

15.1.5.1.1. Chamadas recebidas;

15.1.5.1.2. Chamadas atendidas;

15.1.5.1.3. Chamadas abandonadas;

15.1.5.1.4. Chamadas transbordadas;

15.1.5.1.5. Chamadas em fila de espera;

15.1.5.1.6. Chamadas transferidas;

15.1.5.1.7. Duração média das chamadas;

15.1.5.1.8. Chamadas atendidas por atendente;

15.1.5.1.9. Tempo de ocupação por atendente;

15.1.5.1.10. Média de atendente por turno;

15.1.5.1.11. Relatório de navegação na URA, mostrando cada passo, por objeto, da navegação do usuário no menu de opções.

15.1.5.2. Dados de filas de espera:

15.1.5.2.1. Tempo de espera;

15.1.5.2.2. Distribuição de esperas.

15.1.5.3. Dados dos operadores de atendimento durante o período de chamadas:

15.1.5.3.1. Quantidade de chamadas atendidas;

15.1.5.3.2. Total de tempo utilizado nos atendimentos em cada unidade do TCESP;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

15.1.5.3.3. Nome ou identificador único do operador.

15.1.5.3.4. Deverá estar disponível para análise do TCESP, em tempo real, o desempenho do fluxo (tráfego) de ligações ativas e receptivas nos grupos de atendimento, monitorando o volume de ligações, tempo de conversação, tempos médios de atendimento, em espera e ligações abandonadas.

15.1.5.3.5. Deverá ser visualizado, de forma gráfica, o estado de cada um dos operadores de atendimento, apresentando, minimamente, os seguintes estados: disponível, indisponível, pausa, processamento retaguarda e em atendimento.

15.1.5.4. Dados dos operadores de atendimento durante o período de chamadas:

15.1.5.4.1. Quantidade de chamadas atendidas;

15.1.5.4.2. Total de tempo utilizado nos atendimentos em cada unidade do TCEP;

15.1.5.4.3. Nome ou identificador único do operador.

15.1.5.4.3.1. Deverá estar disponível para análise do TCESP, em tempo real, o desempenho do fluxo (tráfego) de ligações ativas e receptivas nos grupos de atendimento, monitorando o volume de ligações, tempo de conversação, tempos médios de atendimento, em espera e ligações abandonadas.

15.1.5.4.3.2. Deverá ser visualizado, de forma gráfica, o estado de cada um dos operadores de atendimento, apresentando, minimamente, os seguintes estados: disponível, indisponível, pausa, processamento retaguarda e em atendimento.

15.1.6. Relatório Mensal da Central de Serviços e da Gerência de Incidentes

15.1.6.1. A CONTRATADA deverá encaminhar ao TCESP, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, Relatório Mensal das atividades realizadas pela Central de Serviços

15.1.6.2. O Relatório Mensal deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

15.1.6.2.1. Resultado da apuração dos indicadores de Níveis de Serviços exigidos, apurados conforme Anexo I – A – Caderno de Métricas e Níveis de Serviços deste de Referência;

15.1.6.2.2. Volumetria, contendo, pelo menos, os seguintes registros de chamadas, desdobradas por canal de atendimento (Central de Serviços):

15.1.6.2.3. Informações obtidas do sistema de telefonia;

15.1.6.2.3.1. Rejeitadas no PABX;

15.1.6.2.3.2. Desviadas para a URA;

15.1.6.2.3.3. Atendidas pela URA;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

15.1.6.2.3.4. Abandonadas na URA;

15.1.6.2.3.5. Concluídas pela URA;

15.1.6.2.3.6. Roteadas para o operador;

15.1.6.2.3.7. Atendidas pelo operador;

15.1.6.2.3.8. Abandonadas na espera pelo operador;

15.1.6.2.3.9. Abandonadas durante o atendimento do operador;

15.1.6.2.3.10. Recebidas x Atendidas por intervalo hora e por dia, segmentadas por assuntos.

15.1.6.2.4. Tempos de atendimento:

15.1.6.2.4.1. Tempo total de conversação telefônica;

15.1.6.2.4.2. Tempo médio de atendimento, desdobradas por canal de atendimento – telefonia, e-mail, registro via web, e outros;

15.1.6.2.4.3. Tempo médio de fila de espera para o atendimento na URA;

15.1.6.2.4.4. Tempo total, por mês, em que o tempo de fila de espera para o atendimento na URA ficou acima de dez segundos;

15.1.6.2.4.5. Tempo médio de espera para o atendimento humano;

15.1.6.2.4.6. Tempo total, por mês, em que o tempo de fila de espera para o atendimento humano ficou acima de dez segundos.

15.1.6.2.4.7. Tempo de espera em fila antes do abandono.

15.1.6.2.5. Produtividade da Operação, desdobradas por canal de atendimento:

15.1.6.2.5.1. Quantidade de atendimentos realizados;

15.1.6.2.5.2. Quantidade de ocorrências registradas;

15.1.6.2.5.3. Quantidade de ocorrências registradas corretamente;

15.1.6.2.5.4. Tempo total de pós-atendimento;

15.1.6.2.5.5. Quantidade de atendimentos telefônico resolvidos no primeiro contato;

15.1.6.2.5.6. Quantidade de mensagens recebidas no atendimento web, por tipo de mensagem;

15.1.6.2.5.7. Quantidade de mensagens tratadas no atendimento web, em até 2 horas do seu recebimento;

15.1.6.2.5.8. Quantidade de mensagens respondidas pelo atendimento web, por tipo de mensagem;

15.1.6.2.5.9. Quantidade de mensagens respondidas pelo atendimento web no primeiro contato;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

15.1.6.2.5.10. Quantidade de ocorrências repassadas para os demais níveis de suporte (telefônica + web-atendimento);

15.1.6.2.5.11. Quantidade de registros pendentes no período por assuntos;

15.1.6.2.5.12. Quantidade de registros por assuntos

15.1.6.2.5.13. Percentual de Resolução Diária dos chamados pela Central de Serviços, segmentado por assuntos.

15.1.6.2.6. Qualidade do atendimento telefônico, contendo, pelo menos, as seguintes informações:

15.1.6.2.6.1. Número de operadores de atendimento alocados na Central de Serviços no mês, desdobrado por núcleo de atendimento;

15.1.6.2.6.2. Total de Horas de operadores previstas para no mês;

15.1.6.2.6.3. Total de Horas de operadores trabalhadas no mês;

15.1.6.2.6.4. Tempo logado dos operadores;

15.1.6.2.6.5. Tempo de pausa dos operadores;

15.1.6.2.6.6. Quantitativo de monitorias realizadas no mês;

15.1.6.2.6.7. Resultado da pesquisa de satisfação do usuário, apresentando os percentuais individuais, subtotais e a média mensal;

15.1.6.2.6.8. Ações de melhorias a serem implementadas.

15.1.6.2.7. Produtividade dos demais níveis de Suporte 2º Nível Remoto, contendo pelo menos os seguintes indicadores:

15.1.6.2.7.1. Volume de ocorrências registradas, por tipo de ocorrência;

15.1.6.2.7.2. Volume de ocorrências recebidas da Central de Serviços, por tipo de ocorrência;

15.1.6.2.7.3. Volume de ocorrências repassadas, por destino e tipo de ocorrência;

15.1.6.2.7.4. Tempo médio de resolução;

15.1.6.2.7.5. Percentual de resoluções dentro do prazo.

15.1.6.2.8. Produtividade dos Interlocutores de Área, contendo pelo menos os seguintes indicadores:

15.1.6.2.8.1. Volume de ocorrências recebidas, por tipo de ocorrência;

15.1.6.2.8.2. Tempo médio de resolução;

15.1.6.2.8.3. Percentual de resoluções dentro do prazo.

15.1.7. Os relatórios devem conter páginas numeradas e índice remissivo.

15.1.8. Deverá ser encaminhado anexo aos relatórios, em formato digital e em arquivo compatível com o MS Office, a totalidade das manifestações

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

registradas no SGSD e a sua efetiva tramitação, tratadas na Central de Serviços.

16. FASE A15 – Encerramento dos Serviços

16.1. O encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados devendo a CONTRATADA elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, conforme Requisitos para a transição contratual do Termo de Referência.

16.2. A execução do Plano de Encerramento dos Serviços deverá ser finalizada em no mínimo 30 (trinta) dias corridos anteriores ao término do contrato.

16.3. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

16.3.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações.

16.3.2. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término.

16.3.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o TCESP e com a futura prestadora de serviços ou servidores do TCESP.

16.3.4. Plano de gerenciamento de riscos, Plano de contingência e Plano de acompanhamento do encerramento.

16.3.5. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

16.4. Por ocasião do encerramento do Contrato a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à nova CONTRATADA e ao TCESP a tecnologia, documentação técnica e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.

16.5. Deve também relacionar todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Apêndice V do Termo de Referência
Quantidade de chamados – (volumetria)

Chamados	Quantidade de Chamados do Último Ano												
	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	Total
Ligações externas	468	471	516	491	750	528	317		638	589	709	762	6239
Ligações internas	1395	1254	1328	1166	1464	1307	1047		1625	1240	1622	2296	15744
Chamados on-line	621	585	754	668	668	501	290		525	1439	1768	2006	9825
Webchat	97	44	94	66	54	107	91		57	43	32	12	697
e-mail dtec3@	597	486	602	615	879	560	263	753	935	611	835	929	8065
Total	3178	2840	3294	3006	3815	3003	2008	753	3780	3922	4966	6005	40570

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

Apêndice VI do Termo de Referência
Quantidade de usuários

Quantidade de Usuários					
Localidades	Endereço/Cidade	Usuários VIP	Usuários Urgente	Usuários Normais	Total
Sede	São Paulo - Centro (3 edif. mesmo endereço)	64	53	1330	1447
Local 1	Araçatuba		1	22	23
Local 2	Bauru		1	29	30
Local 3	Campinas		1	51	52
Local 4	Marília		1	24	25
Local 5	Presidente Prudente		1	21	22
Local 6	Ribeirão Preto		1	45	46
Local 7	São José dos Campos		1	22	23
Local 8	São José do Rio Preto		1	25	26
Local 9	Sorocaba		1	47	48
Local 10	Araras		1	21	22
Local 11	Fernandópolis		1	24	25
Local 12	Registro		1	45	46
Local 13	Araraquara		1	20	21
Local 14	Guaratinguetá		1	20	21
Local 15	Andradina		1	40	41
Local 16	Itapeva		1	12	13
Local 17	Ituverava		1	14	15
Local 18	Adamantina		1	26	27
Local 19	Mogi-Guaçu		1	18	19
Local 20	Santos		1	14	15
		64	73	1870	2007

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

ANEXO II
PROPOSTA/PLANILHA DE PREÇOS

Ao
Tribunal de Contas do Estado de São Paulo
Pregão Eletrônico nº 01/20
SEI - Processo n° 16377/2019-07
Objeto: Prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI com atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk (Central de Serviços).

Item	Descrição Resumida	Qtde.	Unidade	Preço Unitário (R$)	Preço Total do item (R$)
01	Serviço de Atendimento de 1º nível - Central de Serviços	**30**	**mês**		
02	Serviço de Atendimento de 2º nível – Central de Serviços	**30**	**mês**		
03	Implantação da Central de Serviços	**1**	**unidade**		
Preço Total Global para 30 meses de contratação (R$)					

O prazo de execução dos serviços é de **30** (trinta) **meses consecutivos e ininterruptos**, conforme tabela/cronograma **Plano de Implantação da Solução de TI** constante no Apêndice IV do Termo de Referência, contados da data indicada pelo CONTRATANTE na Autorização para Início dos Serviços.

Validade da proposta: 60 (sessenta) **dias** contados da data da sessão de processamento deste Pregão Eletrônico.

Declaro, sob as penas da lei, que o objeto ofertado atende a todas as especificações exigidas no Termo de Referência – Anexo I do Edital.

Declaro que os preços apresentados contemplam todos os custos diretos e indiretos incorridos na data da apresentação desta proposta incluindo, entre outros: tributos, encargos sociais, material, despesas administrativas, seguro, fretes e lucro.

Antes de encaminhar este arquivo, certifique-se de sua correção no preenchimento de preços em relação ao valor final negociado e quanto a sua conformidade ao solicitado neste modelo, pois será possível o envio de um único documento, não sendo permitida, através do sistema BEC, a sua substituição ou a inclusão de quaisquer outros arquivos.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

ANEXO III
MINUTA DE CONTRATO

Contrato nº

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO E A EMPRESA _____(EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL/EXTRAJUDICIAL, quando for o caso) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TI COM ATENDIMENTO DE 1º E 2º NÍVEIS DE SERVICE DESK (CENTRAL DE SERVIÇOS)

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**, inscrito no CNPJ sob nº 50.290.931/0001-40, isento de Inscrição Estadual, com sede na Av. Rangel Pestana, 315, Centro, São Paulo, Capital, neste ato representado pelo seu Diretor Técnico do Departamento Geral de Administração, Senhor Carlos Eduardo Corrêa Malek, RG nº _____ e CPF nº _____, conforme delegação de competência fixada pelas Resoluções nº 1/97 publicada no D.O.E. de 08/03/97, e nº 4/97 publicada no D.O.E. de 20/03/97, e Ato nº 1.917/15, publicado no DOE de 8 de outubro de 2015, doravante designado **CONTRATANTE**, e a empresa _____ (**em recuperação judicial/extrajudicial**, quando for o caso), inscrita no CNPJ sob nº_____, com sede na _____, nº _____, _____ - ___, representada na forma de seu estatuto/contrato social pelo Sr(a.) _____, RG nº _____ e CPF n° _____, na qualidade de vencedora do Pregão Eletrônico nº **01/20**, doravante denominada **CONTRATADA**, nos termos da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações, e da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, firmam o presente contrato, autorizado pelo Excelentíssimo Senhor Conselheiro Presidente nos autos do **SEI - Processo n° 16377/2019-07**, com as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA
OBJETO

1.1- Prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI com atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk (Central de Serviços), conforme especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

1.2- Consideram-se partes integrantes do presente instrumento, como se nele estivessem transcritos, os seguintes documentos:

a) Edital do Pregão Eletrônico nº 01/20 e seus Anexos;
b) Proposta de ___ de _____ de 2020, apresentada pela **CONTRATADA**;
c) Ata da sessão do Pregão Eletrônico nº 01/20.

1.3- O regime de execução é de **empreitada por preço unitário**.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

1.4- O valor inicial atualizado deste contrato poderá sofrer, nas mesmas condições, acréscimos ou supressões nos termos do artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA SEGUNDA
PRAZOS DE VIGÊNCIA, DE EMISSÃO DA AUTORIZAÇÃO PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS, DOS TERMOS DE ACEITE TÉCNICO, E DOS ATESTADOS DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1- A vigência deste contrato inicia-se na data indicada pelo CONTRATANTE na Autorização para Início dos Serviços, encerrando-se no término do prazo de execução dos serviços, com eficácia após a publicação de seu extrato no DOE - Diário Oficial do Estado de São Paulo.

2.2- A **Autorização para Início dos Serviços** será expedida em até **10** (dez) **dias** da publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

2.3- O **prazo de execução** dos serviços é de **30** (trinta) **meses consecutivos e ininterruptos**, conforme tabela/cronograma **Plano de Implantação da Solução de TI** constante no Apêndice IV do Termo de Referência – Anexo I do Edital, **contados da data indicada pelo CONTRATANTE na Autorização para Início dos Serviços**, podendo ser prorrogado nos termos da legislação vigente e do Art. 57 da Lei Federal nº 8.666/93, desde que não seja denunciado por qualquer das partes, por escrito e com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias de seu vencimento.

2.4- O prazo para emissão dos **Termos de Aceite Técnico Provisório e Definitivo da implantação da Central de Serviços, caso aprovada,** constam na tabela/cronograma **Plano de Implantação da Solução de TI** constante no Apêndice IV do Termo de Referência, enquanto que o prazo para emissão dos **Termos de Aceite Técnico Mensais**, referentes aos serviços de **Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis – Central de Serviços – *Service Desk***, será de até o **10º** (décimo) **dia útil** do mês subsequente ao de sua prestação, caso não seja observada qualquer irregularidade;

a) A **Comissão de Fiscalização** expedirá o correspondente **Atestado de Realização dos Serviços** em **3** (três) **dias úteis contados** da emissão do correspondente **Termo de Aceite Técnico**.

2.5- Os serviços de **Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis – Central de Serviços – *Service Desk*** poderão ser prorrogados, a critério do **CONTRATANTE,** nos termos da legislação vigente e do Art. 57 da Lei Federal nº 8.666/93, desde que não sejam denunciados por qualquer das partes, por escrito e com antecedência mínima de **120** (cento e vinte) **dias** de seu vencimento.

2.6- A prorrogação do prazo de execução dos serviços de **Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis – Central de Serviços – *Service Desk*** será formalizada mediante celebração do termo de aditamento a este contrato, respeitadas as condições prescritas na **Lei Federal nº 8.666/1993**.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

2.7- A não prorrogação contratual por conveniência do **CONTRATANTE** não gerará à **CONTRATADA** direito a qualquer espécie de indenização.

2.8- Não obstante o prazo estipulado na cláusula 2.3, a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da publicação do extrato deste contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

CLÁUSULA TERCEIRA
CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

3.1- O recebimento do objeto dar-se-á por **Comissão de Fiscalização** designada pelo **CONTRATANTE**, que expedirá a **Autorização para Início dos Serviços**, **os Termos de Aceite Técnico e os Atestados de Realização dos Serviços;**

3.1.1- Constitui requisito para emissão dos **Termos de Aceite Técnico e dos Atestados de Realização dos Serviços,** o pleno atendimento às especificações técnicas e às diretrizes para execução dos serviços constantes do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

3.2- Correrão por conta da **CONTRATADA** as despesas para efetivo atendimento ao objeto contratado, tais como materiais, equipamentos, acessórios, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes de sua execução;

3.2.1- Eventuais pedidos de prorrogação deverão ser protocolados junto à Comissão de Fiscalização, antes do vencimento do prazo de entrega, devidamente justificados pela **CONTRATADA**, para serem submetidos à apreciação superior.

3.3- Conforme tabela/cronograma **Plano de Implantação da Solução de TI** constante no Apêndice IV do Termo de Referência, com a emissão do **Termo de Aceite Técnico Provisório referente à Implantação da Central de Serviços**, terá início a prestação dos serviços de **Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis – Central de Serviços – *Service Desk***;

a) O **Termo de Aceite Técnico Definitivo** será emitido em até **15** (quinze) **dias** após o início da operação da **Central de Serviços,** conforme tabela/cronograma **Plano de Implantação da Solução de TI** constante no Apêndice IV do Termo de Referência;

b) A **Comissão de Fiscalização** expedirá o correspondente **Atestado de Realização dos Serviços** em **3** (três) **dias úteis contados** da emissão do **Termo de Aceite Técnico Definitivo**, passando a fluir o prazo para o seu pagamento;

c) O valor do pagamento referente ao serviço de **Implantação da Central de Serviços** será o **discriminado na tabela disposta no anexo "B" a este contrato.**

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

3.4- Os serviços de **Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis – Central de Serviços – *Service Desk*** serão avaliados e aprovados até o **10º** (décimo) **dia útil** do mês subsequente ao de sua prestação, quando será emitido o correspondente **Termo de Aceite Técnico Mensal**, conforme descrito nos itens 11 e 12 do Termo de Referência;

a) A **Comissão de Fiscalização** expedirá o correspondente **Atestado de Realização dos Serviços** em **3** (três) **dias úteis contados** da emissão do correspondente **Termo de Aceite Técnico Mensal**, passando a fluir o prazo para o pagamento;

b) O valor do pagamento mensal referente aos serviços de **Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis – Central de Serviços – *Service Desk*** será apurado **conforme metodologia descrita nos itens 11 e 12 do Termo de Referência**. A apuração do valor estará condicionada ao **alcance de metas de desempenho**, e tomará por base os **"valores máximos a serem faturados mensalmente"**, identificados como **"preços unitários"** (R$) **na tabela disposta no anexo "B" a este contrato**.

3.5- Eventual irregularidade dos serviços prestados por motivos imputáveis à **CONTRATADA** ensejará aplicação de multa por atraso e/ou inexecução dos serviços contratados, previstas na **Resolução nº 05/93**, com a redação dada pela Resolução nº 03/08, Anexo V do Edital, além das demais sanções cabíveis.

3.6- Com a emissão dos **Atestados de Realização dos Serviços,** a **Comissão de Fiscalização** autorizará a **emissão da(s) respectiva(s) nota(s) fical(is)/fatura(s)** pela **CONTRATADA**, a ser(em) apresentada(s) à **Comissão de Fiscalização** no **prazo de 3** (três) **dias** a contar da data da autorização.

3.7- Constatadas irregularidades na execução do objeto, a **Comissão de Fiscalização**, sem prejuízo das penalidades cabíveis, poderá rejeitá-la no todo ou em parte se não corresponder às especificações do Termo de Referência do Edital, determinando sua correção;

3.7.1- As irregularidades deverão ser sanadas pela **CONTRATADA**, no prazo máximo de **5** (cinco) **dias úteis**, contados do recebimento por ela da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado, exceto quando a irregularidade for justificadamente considerada de caráter grave ou urgente, hipótese em que poderá ser fixado prazo menor;

3.7.2- Eventuais pedidos de **prorrogação de prazo de execução ou para saneamento de irregularidades,** desde que devidamente **justificados**, deverão ser apresentados por escrito à **Comissão de Fiscalização** e serão apreciados pelo **Diretor Geral de Departamento**, que os decidirá;

a) Os **pedidos de prorrogação** deverão ser submetidos com a devida antecedência, considerando o tempo necessário para o trâmite processual e para que não haja paralisação das atividades pela **CONTRATADA.**

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

CLÁUSULA QUARTA
VALOR, RECURSOS E PAGAMENTO

4.1- O valor total do presente contrato é de R$_____ (_____), o qual correrá por conta da Funcional Programática 01.032.0200.4821 – Elemento: 3.3.90.40.90.

4.2- Os pagamentos serão efetuados pela Tesouraria do **CONTRATANTE** em **15** (quinze) **dias corridos** contados da data de expedição dos **Atestados de Realização dos Serviços,** em conta corrente da **CONTRATADA** por meio do Banco do Brasil S.A, à vista de nota(s) fiscal(is)/fatura(s) apresentada(s).

4.3- Caso o término da contagem aconteça em dias sem expediente bancário, o pagamento ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente.

4.4- Havendo divergência ou erro na emissão da documentação fiscal, será interrompida a contagem do prazo para fins de pagamento, sendo iniciada nova contagem somente após a regularização da documentação fiscal.

4.5- Não será iniciada a contagem de prazo, caso os documentos fiscais apresentados ou outros necessários à contratação contenham incorreções.

4.6- A contagem do prazo para pagamento considerará dias corridos e terá início e encerramento em dias de expediente no **CONTRATANTE**.

4.7- Quando for constatada qualquer irregularidade na Nota Fiscal/Fatura, será imediatamente solicitada à **CONTRATADA**, carta de correção, quando couber, ou ainda pertinente regularização, que deverá ser encaminhada para a **Comissão de Fiscalização** no prazo de **2** (dois) **dias**.

4.8- Caso a **CONTRATADA** não apresente carta de correção no prazo estipulado, o prazo para pagamento será recontado a partir da data da sua apresentação.

4.9- Constitui condição para a realização do pagamento a inexistência de registros em nome da **CONTRATADA** no “Cadastro Informativo de Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais - **CADIN ESTADUAL**”.

4.10- Os pagamentos respeitarão, ainda, as disposições do termo contratual e, no que couber, a Ordem de Serviço GP nº 02/2001 do **CONTRATANTE** - Anexo VI do Edital.

4.11- No caso de a **CONTRATADA** estar em situação de recuperação judicial, deverá apresentar declaração, relatório ou documento equivalente de seu administrador judicial, ou se o administrador judicial for pessoa jurídica, do profissional responsável pela condução do processo, de que está cumprindo o plano de recuperação judicial.

4.12- No caso de a **CONTRATADA** estar em situação de recuperação extrajudicial, junto com os demais comprovantes, deverá apresentar comprovação documental de

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

que está cumprindo as obrigações do plano de recuperação extrajudicial.

4.13- A não apresentação das comprovações de que tratam as cláusulas 4.11 e 4.12 assegura ao **CONTRATANTE** o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou pagamentos seguintes.

4.14- Havendo atraso nos pagamentos não decorrente de falhas no cumprimento das obrigações contratuais principais ou acessórias por parte da **CONTRATADA,** incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados "pró-rata tempore", em relação ao atraso verificado.

4.15- Não será considerado atraso no pagamento, as retenções efetuadas em virtude da aplicação da **Resolução nº 5, de 1º de setembro de 1993,** alterada pela Resolução nº 3/2008.

CLÁUSULA QUINTA
OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Além das disposições constantes no Termo de Referência – Anexo I do Edital, a **CONTRATADA** obriga-se a:

5.1- Prestar os serviços deste contrato nas condições previstas no Edital, no Termo de Referência e na Proposta Comercial apresentada no certame licitatório que deu origem a este contrato.

5.2- Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, em conformidade com as disposições do Termo de Referência - Anexo I do Edital, nos termos da legislação vigente, ou quaisquer outras que vierem a substituí-la, alterá-la ou complementá-la.

5.3- Manter atualizado o cadastro, com os respectivos perfis, da equipe técnica descrita nos itens 15 e 16 do Termo de Referência, Anexo I do Edital, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

5.4- Manter sigilo dos dados e das informações confidenciais referentes ao **CONTRATANTE** ou a seus servidores que por qualquer meio venha a ter acesso.

5.5- Cumprir as Condições de Manutenção de Sigilo, descritas no item 13 do Termo de Referência.

5.6- Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros resultantes da execução deste contrato;

5.6.1- A inadimplência da **CONTRATADA** não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste contrato.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

5.7- Responder por danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**.

5.8- Comunicar imediatamente à **Comissão de Fiscalização** quaisquer fatos ou anormalidades que possam prejudicar o bom andamento e/ou o resultado final dos serviços.

5.9- Prestar os esclarecimentos e as orientações que forem solicitadas pela **Comissão de Fiscalização**.

5.10-Facilitar o acesso às suas instalações ao **CONTRATANTE**, que poderá proceder a vistorias periódicas para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos.

5.11- Apresentar Caderno de Métricas e Níveis de Serviços e os demais relatórios exigidos no **Termo de Referência**, nos prazos ali estabelecidos.

5.12-Manter, durante toda a execução do contrato deste objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas na licitação, apresentando documentação revalidada se, no curso deste contrato, algum documento perder a validade.

5.13- A **CONTRATADA** em situação de recuperação judicial/extrajudicial deverá comprovar o cumprimento das obrigações do plano de recuperação judicial/extrajudicial sempre que solicitada pela Comissão de Fiscalização e, ainda, na hipótese de substituição ou impedimento do administrador judicial, comunicar imediatamente, por escrito, à Comissão de Fiscalização.

5.14- Atender, no que couber, aos dispositivos da Ordem de Serviço nº 02/2001 do **CONTRATANTE**, publicada no DOE em 30/05/2001.

CLÁUSULA SEXTA
OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Além das disposições constantes no Termo de Referência – Anexo I do Edital, o **CONTRATANTE** obriga-se a:

6.1- Indicar, formalmente, **Comissão de Fiscalização** para acompanhamento da execução contratual.

6.2- Cumprir os prazos fixados para emissão dos **Termos de Aceite Técnico** e dos **Atestados de Realização dos Serviços**, para avaliação da solução ou para recusa.

6.3- Comunicar à **CONTRATADA** sobre qualquer irregularidade na execução dos serviços contratados.

6.4- Exercer a mais ampla fiscalização dos serviços prestados..

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

CLÁUSULA SÉTIMA
GARANTIA CONTRATUAL

7.1- Para assegurar a execução ora pactuada, a **CONTRATADA** prestou garantia conforme previsão contida no instrumento convocatório, no valor de R$ _____ (_____) equivalente a **5%** (cinco por cento) do valor total deste contrato.

7.2- A garantia prestada será liberada ou restituída após o término da vigência deste contrato;

7.2.1- A **CONTRATADA** poderá apresentar, em substituição à garantia prestada, outra equivalente a **5%** (cinco por cento) do valor correspondente às parcelas restantes da **prestação dos serviços associados ao Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis – Central de Serviços –** ***Service Desk***, após a emissão do **Atestado de Realização dos Serviços referente à Implantação da Central de Serviços.**

7.3- Quando a garantia for prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente.

7.4- Se o valor da garantia for utilizado no pagamento de quaisquer obrigações, incluindo a indenização de terceiros, a **CONTRATADA**, notificada por meio de correspondência simples, obrigar-se-á a repor ou completar o seu valor, no prazo máximo e improrrogável de **2** (dois) **dias**, contadas do recebimento da referida notificação.

7.5- Ao **CONTRATANTE**, cabe descontar da garantia toda a importância que a qualquer título lhe for devida pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA OITAVA
REAJUSTE

8.1- O reajuste será calculado em conformidade com a legislação vigente, e de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = Po \times \left[\left(\frac{IPC}{IPCo} \right) - 1 \right]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

Po = preço inicial do serviço no mês de referência dos preços ou preço do serviço no mês de aplicação do último reajuste;

IPC/IPCo = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

8.2- A atualização dos preços referentes aos serviços associados ao Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis – Central de Serviços – ***Service Desk*** será processada a cada período completo de doze meses, tendo como referência o mês de **apresentação da proposta.**

CLÁUSULA NONA
RESCISÃO E SANÇÕES

9.1- O não cumprimento das obrigações assumidas no presente contrato ou a ocorrência das hipóteses previstas nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, atualizada pela Lei Federal nº 8.883, de 8 de junho de 1994, autorizam, desde já, o **CONTRATANTE** a rescindir unilateralmente este contrato, independentemente de interpelação judicial, sendo aplicável, ainda, o disposto nos artigos 79 e 80 do mesmo diploma legal.

9.2- Aplicam-se a este contrato as sanções estipuladas nas Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/02 e na Resolução nº 5, de 1º de setembro de 1993, alterada pela Resolução nº 3/2008, do **CONTRATANTE**, que a **CONTRATADA** declara conhecer integralmente.

9.3- No caso de rescisão administrativa unilateral, a **CONTRATADA** reconhecerá os direitos do **CONTRATANTE** de aplicar as sanções previstas no Edital, neste ajuste e na legislação que rege a licitação.

9.4- A aplicação de quaisquer sanções referidas neste dispositivo, não afasta a responsabilização civil da **CONTRATADA** pela inexecução total ou parcial do objeto ou pela inadimplência.

9.5- A aplicação das penalidades não impede o **CONTRATANTE** de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela **CONTRATADA**.

9.6- No caso de a **CONTRATADA** encontrar-se em situação de recuperação judicial, a convalidação em falência ensejará a imediata rescisão deste contrato, sem prejuízo da aplicação das demais cominações legais.

9.7- No caso de a **CONTRATADA** encontrar-se em situação de recuperação extrajudicial, o descumprimento do plano de recuperação ensejará a imediata rescisão deste contrato, sem prejuízo da aplicação das demais cominações legais.

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

CLÁUSULA DÉCIMA
FORO

10.1- O foro competente para toda e qualquer ação decorrente do presente contrato é o Foro Central da Capital do Estado de São Paulo.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente contrato para todos os fins de direito.

São Paulo, em __ de _____ de 2020.

P/ **CONTRATANTE**

P/ **CONTRATADA**

Testemunhas:

_____	_____
Nome:	Nome:
RG nº:	RG nº:

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

ANEXO "A" AO CONTRATO
TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONTRATADA:

CONTRATO N°:

SEI - PROCESSO n° 16377/2019-07

OBJETO: Prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI com atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk (Central de Serviços)

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:
a) o ajuste acima referido estará sujeito à análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, conforme dados abaixo indicados, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
d) Qualquer alteração de endereço – residencial ou eletrônico – ou telefones de contato deverá ser comunicada pelo interessado, peticionando no processo.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:
a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

São Paulo, em .... de .....de 2020

CONTRATANTE
Carlos Eduardo Corrêa Malek - Diretor Geral de Administração
E-MAIL INSTITUCIONAL:
E-MAIL PESSOAL:
Assinatura:

CONTRATADA
RESPONSÁVEL PELA CONTRATADA - Cargo
E-MAIL INSTITUCIONAL:
E-MAIL PESSOAL:
Assinatura:

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

ANEXO "B" AO CONTRATO

PLANILHA DE PREÇOS

SEI - PROCESSO N° 16377/2019-07

Item	Descrição Resumida	Qtde.	Unidade	Preço Unitário (R$)	Preço Total do item (R$)
01	Serviço de Atendimento de 1º nível - Central de Serviços	**30**	**mês**		
02	Serviço de Atendimento de 2º nível – Central de Serviços	**30**	**mês**		
03	Implantação da Central de Serviços	**1**	**unidade**		
Preço Total Global para 30 meses de contratação (R$)					

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

ANEXO IV - MODELO ARQUIVO DECLARAÇÕES
(FASE HABILITAÇÃO)
PREGÃO ELETRÔNICO nº 01/20 – TCESP

Eu _____(nome completo), representante legal da empresa _____(denominação da pessoa jurídica), participante do PREGÃO ELETRÔNICO nº 01/20, do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, **DECLARO**, sob as penas da lei:

a) Nos termos do **inciso V do artigo 27 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993** e alterações, que a empresa encontra-se em **situação regular perante o Ministério do Trabalho**, no que se refere à observância do disposto no **inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal**;

b) Que a empresa atende às **normas relativas à saúde e segurança no Trabalho**, para os fins estabelecidos pelo parágrafo único do artigo 117 da Constituição do Estado de São Paulo;

c) Estar ciente de que registro(s) no **CADIN ESTADUAL** (Lei Estadual nº 12.799/08) **impede(m) a contratação** com este Tribunal de Contas;

d) Estar ciente da obrigação de manter o endereço da empresa atualizado junto ao **TCESP**, e de que as notificações e comunicações formais decorrentes da execução do contrato serão efetuadas no endereço que constar em seu preâmbulo. **Caso a empresa não seja encontrada**, **será notificada pelo Diário Oficial do Estado de São Paulo**, **conforme Termo de Ciência e de Notificação**, **Anexo "A" ao Contrato**;

e) Para o caso de empresas em recuperação judicial: Estar ciente de que no momento da assinatura do contrato deverei apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo **e**, **ainda**, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;

f) Para o caso de empresas em recuperação extrajudicial: Estar ciente de que no momento da assinatura do contrato deverei apresentar comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas;

g) Estar ciente de que, para efeito de processamento da licitação em ambiente eletrônico, **foi adotado o item BEC mais semelhante ao descrito no Termo de Referência. Havendo divergência entre as descrições dos serviços existentes neste Edital e a utilizada pelo Sistema BEC, devem prevalecer os estabelecidos no Edital e seus anexos**;

h) Estar ciente de que a empresa deverá apresentar, **no ato da assinatura do contrato, a documentação referente à comprovação da qualificação técnica de seus profissionais, assim como outras relacionadas à empresa/serviços prestados, conforme exigidos nos itens 15 e 16 do Anexo I - Termo de Referência do Edital**, comprovações estas que deverão ser mantidas atualizadas ao longo da execução contratual;

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

i) Para microempresas ou empresas de pequeno porte: Que a empresa não possui qualquer dos impedimentos previstos nos §§ 4º e seguintes todos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e alterações, cujos termos conheço na íntegra.

São Paulo, ... de ..... de 2020.

_____

Nome e assinatura do representante legal

RG nº.....

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

ANEXO V
RESOLUÇÃO nº 5/93*

TC-A -16.529/026/93 - de 1/9/93
PUBLICADA no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 2 de setembro de 1993.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições legais e regimentais e, tendo como fundamento a regra do artigo 115 da Lei nº. 8.666/93, considerando a faculdade de expedir normas para a realização de seus procedimentos licitatórios; considerando que a Lei nº. 8.666/93, ao se referir à multa o faz genericamente;
Considerando a necessidade de se estabelecerem parâmetros para a aplicação da sanção.

RESOLVE baixar a presente resolução, na conformidade seguinte:

Artigo 1º - A aplicação de multa na infringência ao disposto nos artigos 81, 86 e 87 da Lei nº. 8.666/93, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, obedecerá ao disposto nesta Resolução.

Artigo 2º *- A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o as seguintes penalidades:*

I *- Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida; ou*

II - Pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.

Artigo 3º *- O atraso injustificado na execução do contrato de serviço, obra, ou na entrega de materiais, sem prejuízo do disposto no parágrafo primeiro do artigo 86 da Lei 8.666/93 e artigo 7º da Lei 10.520/02, sujeitará a contratada à multa de mora sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado, na seguinte proporção:*

I *- Multa de 10% (dez por cento) até o 30º (trigésimo) dia de atraso; e*

II *- Multa de 15% (quinze por cento) a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso até o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso.*

Parágrafo único *- A partir do 46º (quadragésimo sexto) dia estará caracterizada a inexecução total ou parcial da obrigação assumida, salvo disposição em contrário, em casos particulares, previstos no edital ou contrato, sujeitando-se à aplicação da multa prevista no artigo quarto desta resolução.*

Artigo 4º *- Pela inexecução total ou parcial do serviço, compra ou obra poderão ser aplicadas à contratada as seguintes penalidades:*

I *- Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida; ou*

II - Multa correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.

Artigo 5º - O material não aceito deverá ser substituído dentro do prazo fixado pela administração do Tribunal de Contas do Estado de são Paulo, que não excederá a 15 (quinze) dias, contados do recebimento da intimação.

Parágrafo único - A não ocorrência de substituição dentro do prazo estipulado ensejará a aplicação da multa prevista no Artigo 4º desta Resolução, considerando-se a mora, nesta hipótese, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estabelecido no "caput" deste artigo.

Artigo 6º - O pedido de prorrogação de prazo final da obra e/ou serviços ou entrega de material somente será apreciado se efetuado dentro dos prazos fixados no contrato ou instrumento equivalente.

Artigo 7º *- As multas referidas nesta resolução não impedem a aplicação de outras sanções previstas nas Leis 8.666/93 e 10.520/02.*

§ 1º *- Verificado que a obrigação foi cumprida com atraso injustificado ou caracterizada a inexecução parcial, o Tribunal reterá, preventivamente, o valor da multa dos eventuais créditos que a contratada tenha direito, até a decisão definitiva, assegurada a ampla defesa.*

§ 2º *- Caso a contratada tenha prestado garantia, e esta for insuficiente para cobrir o valor da multa, será retida a diferença, nos termos disciplinados no parágrafo anterior.*

§ 3º *- Se este Tribunal decidir pela não aplicação da multa, o valor retido será devolvido à contratada devidamente corrigido pelo IPC-FIPE.*

Artigo 8º - As normas estabelecidas nesta Resolução deverão constar em todos os procedimentos licitatórios e de dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Artigo 9º - A presente Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

** Atualizada pela Resolução nº. 03/08, publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 4 de setembro de 2008.*

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544

ANEXO VI
ORDEM DE SERVIÇO GP Nº 02/2001

PUBLICADA NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PODER LEGISLATIVO, EM 30/05/2001, PÁG. 35.
TCA - 29.863/026/00

Regulamenta, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado, o parágrafo 2º do artigo 71 da Lei Federal 8666/93, com a redação determinada pela Lei nº 9032, de 28.04.95.

O Presidente do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, no uso das atribuições legais conferidas pelo artigo 2º, inciso XXIII da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, c/c o artigo 24 do Regimento Interno;

Considerando o disposto no artigo 23 da Lei nº 9711, de 20.11.98, que alterou a redação do artigo 31 da Lei nº 8212, de 24.07.91;

Considerando as normas do Decreto nº 3.048, de 06.05.99, que "Aprova o Regulamento da Previdência Social e dá outras providências", especialmente aquelas previstas em seu artigo 219 e §§;

Considerando o dever importo por tais normas à Administração; e

Considerando, finalmente, caber à Administração exigir do contratado a comprovação do adimplemento das obrigações previdenciárias relativas ao objeto da avença, de modo a prevenir eventual responsabilidade solidária que, quanto a estas, lhe possa recair;

RESOLVE

Regulamentar o artigo 71, § 2º da Lei Federal nº 8666/93, com a redação determinada pela Lei 9032/95, nos rigorosos termos que seguem, aplicáveis aos contratos em que este Tribunal figurar como Contratante.

Art. 1º - Por força do contido no artigo 31 e §§ da Lei nº 9711/95, c/c o artigo 219, § 3º do Decreto 3048/99, este Tribunal deverá reter 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal ou fatura de prestação dos serviços ali enumerados, para recolhimento, no prazo legal e regulamentar, em nome da Empresa contratada.

Art. 2º - Não se emitirá atestado de realização dos serviços sem prévia verificação, pelo Gestor do Contrato, do efetivo cumprimento das regras desta Ordem de Serviço.

Parágrafo Único – O atestado a que se refere o caput será assinado por todos os membros da Comissão de Fiscalização do Contrato, incluído o gestor.

Art. 3º - A Contratada deverá apresentar para a Comissão de Fiscalização:

I- Cópia autenticada da carteira de trabalho, devidamente registrada, dos empregados que prestam serviços vinculados ao contrato.

II- Inscrição dos empregados e respectivos recolhimentos mensais previdenciários.

III- Comprovante dos recolhimentos regulares do FGTS.

IV- Comprovantes de:

a) EPI´s – Equipamento de proteção individual
b) Saúde Ocupacional
c) Seguro de Vida
d) Uniforme de Empresa

Art. 4º - No caso de contratação envolvendo execução de obras:

I- Incumbe à Contratada, juntamente com a Comissão Técnica de Fiscalização, providenciar:

a) inscrição da obra no posto do INSS, e informação sobre o valor para obtenção da CND – Certidão Negativa de Débitos da obra Contratada.
b) Cadastro da obra e Alvará de Construção junto à Municipalidade.
c) Custo previsto do ISS – Imposto sobre Serviço

II- A Contratada providenciará, durante a execução contratual, comprovantes de:

a) Recolhimento de caução, ou, no caso de aditamento, sua complementação, quando exigida a garantia.
b) Recolhimentos de seguros de Riscos de Engenharia, de Vida e outros previstos contratualmente.
c) Recolhimento da ART – Anotação de Responsabilidade Técnica (para projetos, obras, etc.).
d) Recolhimento mensal do ISS para fins de "Habite-se".

Parágrafo Único – Somente se emitirá Termo de Recebimento Definitivo da obra mediante obtenção e apresentação, pela Contratada, da CND e do Habite-se.

Art. 5º - Os instrumentos convocatórios deverão, doravante, obrigatoriamente, fazer menção a esta Ordem de Serviço para que dela tenham ciência os interessados em contratar com o Tribunal.

Art. 6º - Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação, sem prejuízo das disposições constantes das Ordens de Serviço 1/83 e 1/89, revogadas as disposições em contrário**.**

A validação deste documento e a obtenção de seu original eletrônico e digitalmente assinado deve ser realizada em http://www.tce.sp.gov.br/documento com o código: 1402-3330-7975-1544