

PREGÃO ELETRÔNICO n° 38/23

SERVIÇOS DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TIC COM ATENDIMENTO REMOTO EM 1º E 2º NÍVEIS, ATENDIMENTO PRESENCIAL EM 2º NÍVEL, GESTÃO DE SERVICE DESK (CENTRAL DE SERVIÇOS) E GESTÃO DE ATIVOS

SEI - PROCESSO n° 4642/2023-82

OFERTA DE COMPRA N° 020101000012023OC00040

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

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 05/12/2023, 10h.

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 n° 709/93 e do disposto no Inciso XX, do artigo 27 do Regimento Interno e nas Resoluções n° 1/97 e n° 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° 4642/2023-82**, objetivando a **prestação de serviços de suporte especializado à infraestrutura de TIC com Atendimento Remoto em 1º e 2º Níveis, Atendimento Presencial em 2º Nível, Gestão de Service Desk (Central de Serviços) e Gestão de Ativos, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**, sob o regime de **empreitada por preço unitário**, conforme especificações constantes do Termo de Referência - Anexo I deste Edital, que será regida pela Lei Federal n° 10.520, de 17 de julho de 2002, pelo Decreto Estadual n° 49.722, de 24 de junho de 2005, pela Resolução n° 6/20 (DOE de 19/09/20), pela Resolução n° 10/18 (DOE de 01/11/18), aplicando-se, subsidiariamente, **no que couberem**, as disposições da Lei Federal n° 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei Estadual n° 6.544, de 22 de novembro de 1989, do Decreto Estadual n° 47.297, de 6 de novembro de 2002, do Decreto Estadual n° 63.722, de 21 de setembro de 2018, da Lei Complementar n° 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei Federal n° 13.709, de 14 de agosto de 2018, e alterações, e das demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

VISTORIA: Não é obrigatória. O licitante interessado em participar deste certame poderá realizar vistoria das instalações relativas aos locais de execução dos serviços, durante o período compreendido entre a data de publicação deste Edital e 1 (um) dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública. 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**.

LOCAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PRESENCIAIS:

Edifício	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

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, no dia e hora mencionados no preâmbulo deste Edital e será conduzida pelo Pregoeiro com 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 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\$ 6.640.836,30 (seis milhões seiscentos e quarenta mil oitocentos e trinta e seis reais e trinta centavos)**, para **30 meses de contratação**, onerará os recursos orçamentários e financeiros, reservados na Funcional Programática: 01.032.0200.4821 – Elemento: 3.3.90.40.12.

1- OBJETO

A presente licitação tem por objeto a **prestação de serviços de suporte especializado à infraestrutura de TIC com Atendimento Remoto em 1º e 2º Níveis, Atendimento Presencial em 2º Nível, Gestão de Service Desk (Central de Serviços) e Gestão de Ativos, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**, conforme especificações constantes do Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

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 representantes e para a obtenção de senha de acesso, estão disponíveis no endereço eletrônico www.bec.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 inexistem 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) Declaradas inidôneas pelo Poder Público e não reabilitadas;
- f) Que estejam em regime de recuperação extrajudicial; e
- g) 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.

3- PROPOSTA

3.1- As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço www.bec.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 Mensal da contratação, em algarismos, expresso em moeda corrente nacional, apurado à data de sua apresentação, **incluindo, além do lucro, todas as despesas resultantes de impostos, taxas, tributos, fretes e demais encargos incidentes**, 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- Prazo previsto para execução dos serviços: 30 (trinta) meses consecutivos e ininterruptos, conforme **tabela/cronograma do Plano de Implantação da Solução de TIC**, constante no **Apêndice IV do Termo de Referência - Anexo I deste Edital**, contados da data indicada pelo **CONTRATANTE** na **Autorização para Início dos Serviços**.

3.4- A implantação da solução de TIC deverá ser realizada em **até 60 (sessenta) dias** a partir da data indicada na **Autorização para Início dos Serviços**, de acordo com a **tabela/cronograma do Plano de Implantação da Solução de TIC**, constante no **Apêndice IV do Termo de Referência - Anexo I deste Edital**.

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

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

3.7- Não será admitida cotação inferior às quantidades previstas neste Edital. É vedada apresentação de proposta parcial para a contratação, devendo o licitante contemplar **todos os seus itens**.

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;
- 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, expedida 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**, relativa 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** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- b) Certidão negativa de **recuperação judicial e extrajudicial** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
 - b.1)** Na hipótese em que a certidão de recuperação judicial encaminhada for positiva, deve o licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento pelo juízo competente do plano de recuperação judicial em vigor.

4.1.4- QUALIFICAÇÃO TÉCNICA / OPERACIONAL

Para fins de qualificação técnico-operacional, deverão ser apresentados:

- a) Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 1.000 (um mil) clientes;
- b) Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte presencial a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 1.000 (um mil) clientes;
- c) Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de gestão de ativos para um parque de pelo menos 3600 equipamentos de TIC;
- d) Todos os atestados ou declarações de capacidade técnica requeridos acima devem indicar que os serviços prestados seguem como modelo a biblioteca ITIL versão 3 ou superior.
- e) Para cada um dos itens acima a comprovação poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos Atestados ou Declarações válidas quanto dispuser o licitante;

- f) O(s) atestado(s) ou declaração(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 Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo / DOE-TCESP (endereço eletrônico <https://www.tce.sp.gov.br/diariooficial>)**;
- 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 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;
- 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 – Anexo I deste Edital. Havendo divergência entre a descrição dos serviços existentes neste Edital e a utilizada pelo Sistema BEC, deve prevalecer o estabelecido neste Edital e seus anexos**;

- h) Está ciente sobre a observação das disposições da **Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e alterações**, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenha acesso, para o propósito de execução e acompanhamento do Contrato, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória;
- i) A empresa não se encontra em regime de recuperação extrajudicial;
- j) Está ciente de que a empresa deverá entregar, **no ato da assinatura do contrato, documentação referente à comprovação da formação/experiência 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.

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 fixados neste Edital;

- 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, com 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\$ 1.700,00** (mil e setecentos reais), aplicável, inclusive, em relação ao primeiro lance formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido quando ocorrerem 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor;

a.1) A aplicação do valor de redução mínima entre os lances incidirá sobre o **Preço Total Mensal da 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;

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, 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;

5.6.4- Sempre que, em momento subsequente, a proposta melhor classificada **não for aceita**, ou for **desclassificada** ou **inabilitada**, e antes de o Pregoeiro passar à proposta subsequente, haverá nova verificação da eventual ocorrência de empate ficto, nos termos dos **subitens 5.6 e 5.6.1 a 5.6.3** deste Edital, se for o caso.

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, se houver, 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 por item, Preço Total Global para 30 (trinta) meses de contratação e Preço Total Mensal da Contratação**, em algarismos, expressos em moeda corrente nacional, apurados à data de sua apresentação, **incluindo, além do lucro, todas as despesas resultantes de impostos, taxas, tributos, fretes e demais encargos incidentes**, 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 previsto para execução dos serviços** será de **30 (trinta) meses consecutivos e ininterruptos**, conforme **tabela/cronograma Plano de Implantação da Solução de TIC**, constante no **Apêndice IV** do Termo de Referência - **Anexo I deste Edital**, contados da data indicada pelo **CONTRATANTE na Autorização para Início dos Serviços**;
- c) A **implantação da solução de TIC** deverá ser realizada em **até 60 (sessenta) dias** a partir da data indicada na **Autorização para Início dos Serviços**, de acordo com a **tabela/cronograma do Plano de Implantação da Solução de TIC**, constante no **Apêndice IV do Termo de Referência - Anexo I deste Edital**;
- d) O prazo de **validade da proposta** será de **60 (sessenta) dias** contados da data da sessão de processamento do Pregão Eletrônico;
- e) 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;
- f) Declaração de 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.

5.8.1- Não será admitida cotação inferior às quantidades previstas neste Edital. É vedada apresentação de proposta parcial para a contratação, devendo o licitante contemplar **todos os seus itens**;

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 **juízo de habilitação**, conforme o Item 6 deste Edital.

5.10- Se a oferta não for aceitável, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação de que tratam os **subitens 5.5 e 5.6** deste Edital, **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 do 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 sanar 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” (**clique no pictograma em forma de clipe, escolha o arquivo e clique 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” (exceto aqueles documentos eletrônicos cuja autenticidade já tenha sido aferida nos respectivos sítios dos órgãos emissores (tais como FGTS, CNDT, entre outros), deverão ser apresentados por meio do Protocolo Digital ou por Correspondência:**

• **PROCOLO DIGITAL:** <https://www.tce.sp.gov.br/protocolo-digital>

Havendo necessidade de realizar o cadastro prévio:

https://sso.tce.sp.gov.br/Portal/cadastro/cadastro_usuario.xhtml

Endereçando o arquivo para a **Comissão Permanente de Licitação** com o número do Pregão Eletrônico e do Processo SEI.

- **CORRESPONDÊNCIA:** **Correio com AR, Sedex ou Remessa Expressa**, endereçando à **Comissão Permanente de Licitação do TCESP** com o número do Pregão Eletrônico e do Processo SEI, localizada na Rua Venceslau Brás, 183, térreo, Prédio Anexo-II, Centro, São Paulo/SP, CEP: 01016-000.

Prazo para envio: até 2 (dois) dias úteis após o encerramento da sessão pública, prorrogáveis por igual período a contar da data de comunicação do Pregoeiro, 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 (estes poderão ser autenticados pelo Pregoeiro ou Equipe de Apoio mediante solicitação de agendamento encaminhada para o e-mail: cpl@tce.sp.gov.br), ou por publicação em órgão da imprensa oficial;

e.2) Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da legislação vigente, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel;

- 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 na alínea “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 de que tratam os **subitens 5.5 e 5.6** deste Edital, 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.

7.2- Havendo interposição de recurso, o Pregoeiro, por mensagem lançada no sistema, informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais com 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 Av. Rangel Pestana, 315 - 15º andar, Prédio Sede, Centro, São Paulo - SP, e-mail: 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, opção RECURSO e a apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada por meio do PROTOCOLO DIGITAL: <https://www.tce.sp.gov.br/protocolo-digital>, 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;

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 eletronicamente pela adjudicatária no **prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da sua disponibilização no Sistema Eletrônico de Informações – SEI**, 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;

9.1.1- A adjudicatária será cientificada da disponibilização do Contrato para assinatura **exclusivamente por meio do e-mail informado no documento “Modelo Arquivo Declarações” anexo ao Edital;**

9.1.2- A adjudicatária deverá solicitar seu login e senha **para assinatura eletrônica do Contrato** em conformidade com a regulamentação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, no âmbito deste Tribunal de Contas. Maiores informações poderão ser obtidas junto à **Seção de Contratos – DCP-1, pelos telefones (11) 3292-3359 / 3292-3765, e-mail: dcp1@tce.sp.gov.br.**

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) **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):

c.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;

c.2) Títulos da dívida pública;

c.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.

d) Entrega da documentação referente à comprovação da formação/experiência 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 DOS SERVIÇOS, PAGAMENTO E REAJUSTE

10.1- As condições de execução dos serviços, pagamento e reajuste estão dispostas na **Minuta de Contrato** e no **Termo de Referência**, 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 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 no prazo estabelecido os documentos de habilitação, nos termos do subitem 6.1, alínea “e” do Edital.**

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 Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo / DOE-TCESP (endereço eletrônico <https://www.tce.sp.gov.br/diariooficial>) e no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br.

11.4- Na sessão, respeitada a ordem de classificação de que tratam os **subitens 5.5 e 5.6** deste Edital, passar-se-á diretamente à fase de negociação.

12 - SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMTO

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 6**, de 18 de setembro de 2020, 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 1/2020, 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, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

13.2- Das sessões públicas de processamento deste 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 Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo / DOE-TCESP (endereço eletrônico <https://www.tce.sp.gov.br/diariooficial>) e no sítio eletrônico www.bec.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 órgão responsável pela Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo - BEC/SP.

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 - Ordem de Serviço GP nº 02/2001; e
- f) Anexo VI - Resolução nº 6, de 18 de setembro de 2020.

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

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA PREGÃO ELETRÔNICO nº 38/23 – TCESP

1. Objeto.

- 1.1. Prestação de serviços de suporte especializado à infraestrutura de TIC com Atendimento Remoto em 1º e 2º Níveis, Atendimento Presencial em 2º Nível, Gestão de Service Desk (Central de Serviços) e Gestão de Ativos, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
- 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 ITIL.
- 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, roteadores wireless, monitores, scanners, estabilizadores, nobreaks, impressoras, câmeras IP, webcams, smartphones institucionais, projetores de multimídia, leitores smartcards, tokens, leitores de código de barras, mouses, teclados, caixas de som e demais acessórios de TI.
- 3.2.** São usuários de TI: todos os membros, servidores, terceirizados, estagiários, jurisdicionados e toda a sociedade que utilizam os recursos e/ou sistemas de TI do TCESP.
- 3.3.** A contratação inclui o fornecimento de recursos humanos especializados, pela CONTRATADA, assim como de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: equipamentos, 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), Software de Gestão de Ativos como SaaS, e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos no Termo de Referência.
- 3.4.** As atividades relacionadas ao atendimento e suporte técnico deverão ser realizadas de segunda à sexta-feira no horário das 8h às 19h.
- 3.5.** 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.
- 3.6.** 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 de TIC, 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 ITIL v3 ou superior, nas áreas operacionais para aperfeiçoar a governança de TIC 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;
- 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.
- 4.3.12. Implantação do processo de gestão de ativos.

5. Descrição da Solução.

- 5.1.1. A descrição da solução consta no **Termo de Referência - Apêndice I - Especificações Técnicas da Solução de TIC.**

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 TIC.**
- 6.1.2. Os profissionais deverão ser alocados no prazo previsto no Apêndice IV.

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 1, com a utilização 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 mais especializado 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 TIC 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 TIC devem ser encaminhados para o Segundo Nível de Suporte Presencial, alocado nas dependências da Contratante, e do Terceiro Nível de Suporte, este último sendo de responsabilidade dos servidores do Departamento de Tecnologia da Informação do TCESP.

8.1.6. Os serviços de suporte de 3º nível não são objeto dessa contratação, entretanto a CONTRATADA, sempre que necessário, deverá solicitar a intervenção desse nível ou de outros existentes na CONTRATANTE, 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 rejeite a solução, ela deve ser reaberta e continuar seu tratamento pela Contratada.

8.1.8.2. Atendimentos resolvidos e comunicados ao solicitante serão automaticamente encerrados com aceite de solução após 48h.

8.2. Service Desk – Serviço de suporte de 1º Nível e gestão do Service Desk

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 requisições, 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 outros canais de atendimentos disponibilizados para esse fim, 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 (através dos canais de atendimento disponibilizados) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de 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, recuperação de falhas e requisições, escalonando processos de trabalho para o 2º, 3º níveis e outros níveis de atendimento, quando não for possível a resolução 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 da central de serviços.

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 TIC – 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, cabendo à Central de Serviços acompanhar, pelo número do chamado externo vinculado a outro chamado interno, o andamento da solicitação até sua resolução final, monitorando os níveis de serviços das operadoras, reportando aos servidores das equipes de TI do Tribunal, ou aos respectivos fiscais de contratos, os status dos chamados e eventuais descumprimentos contratuais;

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.** Controle das solicitações encaminhadas ao 2º e 3º Níveis e controle de prazos de atendimento;
- 8.2.7.11.** Resoluções de incidentes/requisições elegíveis ao 1º Nível de atendimento;
- 8.2.7.12.** Recebimento das soluções e fechamento dos chamados no sistema;
- 8.2.7.13.** Implementação de mensagens eletrônicas na URA quando de ocorrências que afetem grande número de usuários ou outras informações definidas pela CONTRATANTE e CONTRATADA, 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 Remoto.

- 8.3.1.** O 2º Nível de suporte envolve a solução de incidentes que não são elegíveis ao 1º Nível, seja por conhecimento, duração do atendimento ou necessidade de presença do técnico.
- 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.
 - 8.3.3.1.** A ferramenta de acesso remoto é de responsabilidade da Contratada.
- 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. O período de retenção dos logs deve ser de pelo menos 1 ano.
- 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.
- 8.3.8.** Nos casos em que a resolução do incidente demande intervenção que envolva a infraestrutura de TIC ou que estejam relacionadas a sistemas internos do TCESP, as ocorrências deverão ser encaminhadas/escaladas para as equipes de suporte de 3º Nível que ficarão responsáveis pela sua condução e fechamento no SGSD.
- 8.3.9.** 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.
- 8.3.10.** 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.
- 8.3.11.** Soluções providas pelo suporte técnico de 2º Nível presencial deverão ser registradas e encaminhadas para a Central de Suporte e Serviços, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento de 1º Nível, com atualização e manutenção contínua de informações.
- 8.3.12.** Principais serviços de suporte técnico de 2º Nível Remoto (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos a serem executados):
- 8.3.12.1.** Gerenciamento e controle de prazos das solicitações encaminhadas ao 2º Nível Remoto;



- 8.3.12.2.** 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;
- 8.3.12.3.** Encaminhamento e acompanhamento dos chamados aos responsáveis pelos sistemas internos para envio da demanda e negociação de prazos;
- 8.3.12.4.** Recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no SGSD.

8.4. Gerência de incidentes - Serviços de suporte técnico de 2º Nível Presencial.

8.4.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 8.4.1.1.** Prestação de serviços de suporte técnico por meio de atendimento presencial em 2º Nível, aos equipamentos e usuários de soluções de TIC da CONTRATANTE.

8.4.2. SERVIÇOS CONSIDERADOS

- 8.4.2.1.** Executar avaliação técnica nas estações de trabalho, impressora, scanner etc. dos usuários, para diagnóstico e resolução.
- 8.4.2.2.** Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).
- 8.4.2.3.** Caso o atendimento envolva defeito em hardware, que para sua solução demande substituição de equipamentos e/ou peças ou insumos não cobertos por garantia, a CONTRATADA deverá registrar no chamado e demandar à CONTRATANTE que disponibilize os equipamentos/componentes necessários para reposição. Tão logo o equipamento/componente seja disponibilizado, um técnico deverá retomar o chamado e concluir o atendimento. O lapso temporal correspondente à disponibilização do equipamento/componente não será computado como responsabilidade da CONTRATADA no tocante ao tempo de solução.
- 8.4.2.4.** Ao detectar um problema em equipamentos que estiverem em garantia, ficará a CONTRATADA responsável por registrar chamados de suporte para os equipamentos, fazer o acompanhamento e finalização do chamado quando da

reposição das peças defeituosas.

- 8.4.2.5.** Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização dela.
- 8.4.2.6.** Acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI em garantia, por meio dos canais previamente disponibilizados pelo Tribunal, bem como acompanhar o atendimento dos técnicos das empresas de assistência técnica autorizadas, em relação ao tratamento e ao andamento dessas solicitações;
- 8.4.2.7.** Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à característica de suprimentos e equipamentos utilizados pelos usuários (toners incompatíveis, danificados, com defeitos de fabricação ou vencidos, papéis inadequados para o tipo de impressora, equipamentos inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários etc.), encaminhando suas observações ao seu respectivo supervisor, que por sua vez reportará à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;
- 8.4.2.8.** Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso.
- 8.4.2.9.** Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- 8.4.2.10.** Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
- 8.4.2.11.** Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- 8.4.2.12.** Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.
- 8.4.2.13.** Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalonando relacionando a um problema.
- 8.4.2.14.** Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
- 8.4.2.15.** Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas

à central de serviços para as equipes internas da CONTRATANTE.

- 8.4.2.16.** Escalar os chamados não resolvidos neste nível para a equipe prevista nos fluxos de atendimento estabelecidos pela CONTRATANTE ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pelo CONTRATANTE, registrando e abrindo os respectivos chamados quando for o caso.
- 8.4.2.17.** Instalação e configuração de smartphones institucionais, projetores de multimídia, leitores smartcard, tokens, webcams, leitor de código de barras, certificados digitais, mouses, teclados, monitores, microfones, caixas de som, entre outros equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades da CONTRATANTE.
- 8.4.2.18.** Prestar suporte presencial a softwares elementares, tais como planilhas eletrônicas e editores de texto em geral, antivírus, dentre outros que venham a ser homologados pela CONTRATANTE, quando o suporte remoto não conseguir fazê-lo.
- 8.4.2.19.** Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, e atualizar o repositório de software com instruções estabelecidas em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 8.4.2.20.** Acompanhar presencialmente as sessões de julgamento e eventos institucionais na Sede da CONTRATANTE (não compartilhando técnico durante eventos simultâneos), com o objetivo de prestar suporte técnico às autoridades, palestrantes e servidores presentes, no uso dos equipamentos de microinformática institucionais e dos programas e aplicativos utilizados pela CONTRATANTE.
- 8.4.2.21.** Estima-se que este tipo de atendimento pode ocorrer por, no máximo, 16 (dezesesseis) oportunidades por mês com uma duração média de 06 (seis) horas, excluído o intervalo para almoço.
- 8.4.2.22.** Prestar suporte técnico presencial a equipamentos institucionais da CONTRATANTE fora das dependências das Unidades da CONTRATANTE, em casos que não seja possível resolver remotamente desde que expressamente autorizado pela CONTRATANTE. Para este tipo de atendimento a CONTRATANTE fornecerá o transporte de ida e volta para o técnico.
- 8.4.2.23.** Preparar ambiente para realização de videoconferências (montagem e configuração dos equipamentos, teste de funcionamento dos equipamentos e do serviço de videoconferência, prestação de orientações aos usuários sobre a utilização dos equipamentos e softwares para a realização da videoconferência quando necessário).



8.4.3. DA LOCALIZAÇÃO

8.4.3.1. O Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial prestará serviço exclusivamente nos três edifícios da CONTRATANTE na cidade de São Paulo, os atendimentos ao interior serão realizados de forma remota e no caso de necessidade de atendimento presencial será de responsabilidade da CONTRATANTE.

Locais da Prestação de Serviços Presenciais

Edifício	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

8.4.3.2. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador apenas para as equipes do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial da CONTRATADA que estiverem localizadas na sede, em área reservada à CONTRATADA, no 1º andar do Edif. Anexo II, no lado oposto ao da Seção de Atendimento de TI - DTEC3. Todos estes recursos devem ser adequados e nas dimensões necessárias a atender aos diversos tipos de solicitações do Atendimento Presencial em 2º Nível.

8.4.3.3. A CONTRATADA deve fornecer ferramentas em quantidade adequada e suficiente para a satisfatória prestação dos serviços de Suporte de 2º Nível Presencial.

8.4.4. REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.4.4.1. O Regime Normal de Operação para o 2º Nível Presencial deverá acompanhar dias e horários especificados neste Termo de Referência, subitem 3.4, ficando a cargo da Contratada manter escala adequada da jornada de trabalho da equipe de prestação do serviço.

8.4.4.2. O período de férias dos empregados deverá, preferencialmente, coincidir com o recesso de final de ano do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, geralmente da última semana de dezembro em diante.

8.4.4.3. A jornada de trabalho dos empregados será compatível com o previsto na legislação trabalhista vigente, observados os horários de funcionamento do expediente regular do TCESP.

8.4.4.4. É vedada a realização de horas extras, prestação de serviços aos sábados, domingos e feriados, salvo autorização expressa do TCESP, observada a legislação trabalhista vigente.



8.4.5. CAPACITAÇÃO CONTÍNUA

8.4.5.1. Anualmente, todos os profissionais que compõem equipe de atendimento deverão participar de treinamentos com vistas a garantir sua contínua qualificação. Tais treinamentos devem ter conteúdo programático relacionado aos serviços prestados à CONTRATANTE e possuir carga horária mínima de 24h (vinte e quatro horas) para os serviços de operação e 32h (trinta e duas horas) para os serviços de supervisão. Estes treinamentos, bem como seus participantes, devem ser informados à CONTRATANTE através de relatório anual, bem como comprovados através de apresentação de declaração e/ou certificado de participação onde se possa verificar a carga horária, a assiduidade e a grade de assuntos do treinamento.

8.4.5.2. A responsabilidade de preparação ou aquisição dos treinamentos será da Contratada.

8.4.5.3. Apenas para aplicativos e softwares especializados da Contratante é que a responsabilidade será dela quando da mudança ou migrações de versões.

8.4.6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

8.4.6.1. Todos os atendimentos realizados devem respeitar o disposto nas normas de Segurança da Informação estabelecidas pela CONTRATANTE e com os procedimentos da Base de Conhecimento, bem como aos fluxos de atendimento já estabelecidos.

8.4.6.2. Os casos omissos ou que porventura não estiverem previstos devem ser atendidos mediante acordo entre as equipes técnicas da CONTRATANTE e CONTRATADA.

8.4.6.3. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, porém nos primeiros 90 dias é obrigatória a quantidade mínima exigida informada na tabela abaixo:

Profissional	Quantidade
Técnico de 2º. Nível Presencial	07

8.4.6.4. Os Técnicos de 2º Nível Presencial serão supervisionados durante toda a jornada de trabalho.

8.4.6.5. Principais atribuições dos Supervisores de 1º/ 2º Nível.

- a) gerenciar as equipes de atendimento;
- b) monitorar as classificações e prioridades dos chamados realizados pelas equipes de atendimento;
- c) controlar e garantir a efetividade dos atendimentos aos incidentes e requisições reportados;
- d) acompanhar os indicadores de desempenho;
- e) orientar a atuação dos operadores de atendimento em situações críticas do trabalho;
- f) promover o aumento da eficiência no uso de recursos de suporte técnico.

8.4.6.6. Principais atribuições do Preposto.

- a) prover um canal de contato permanente entre o TCESP e a Contratada;
- b) zelar pela qualidade, desempenho, capacidade, prazos de entrega e níveis de serviço durante toda vigência do contrato;
- c) apresentar mensalmente o Caderno Mensal de Serviços (CMS);
- d) apresentar os relatórios mensais (gerenciais) previstos no Termo de Referência;
- e) apresentar recomendações técnicas, administrativas, gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual;
- f) apresentar a documentação dos técnicos alocados nas equipes de atendimento da Contratada.

8.5. Gestão de Ativos

8.5.1. REQUISITOS FUNCIONAIS

8.5.1.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços de Gestão dos Ativos de TIC de modo a propiciar ao CONTRATANTE atingir os objetivos de negócio e atividades listadas abaixo:

1. Descoberta de ativos
2. Mapeamento de softwares
3. Inventário de hardware e software
4. Gerenciamento de contratos de licenciamento
5. Mensurar uso de cada aplicação em múltiplas localidades
6. Distribuição de softwares e remoção de softwares pontual e em massa (forma automática e manual)
7. Distribuição de imagens de Sistemas Operacionais
8. Distribuição de pacotes de upgrades e downgrades
9. Gerenciamento de patches de segurança



(automático e manual)

10. Conformidade (Compliance)
11. Manter o catálogo de software atualizado;
12. Utilizar o conceito de Estoque Virtual para licenças;
13. Servidor da ferramenta centralizado administrando ativos distribuídos nas redes locais;
14. Ferramenta 100% web;
 - 14.1. Não será aceita instalação de hardware de qualquer natureza nas dependências da CONTRATANTE.
15. Implementar a adoção das práticas SAM;
16. Emissão de relatórios referentes atividades listadas acima.
17. Portal de Serviços (interface da solução com apresentação de dashboards e indicadores para visualização dos dados e informações referentes ao gerenciamento de ativos).

8.5.1.2. Apresentar a documentação da ferramenta junto com a proposta de preços na planilha comprovando os requisitos técnicos.

8.5.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer documentação (manual) voltada para os técnicos responsáveis pelo processo de gestão de ativos no idioma português brasileiro ou inglês.

8.5.2. ALOCAÇÃO DA EQUIPE

8.5.2.1. A equipe de Gestão dos Ativos de TIC, responsável pelo processo do lado da central de serviços, ficará alocada nas dependências da CONTRATADA. Essa equipe gerenciará, remotamente, os ativos de TIC da CONTRATANTE, através de solução(ões) específica(s) e conexão remota.

8.5.3. COBERTURA

8.5.3.1. Deverá acompanhar dias e horários especificados neste Termo de Referência, subitem 3.4.

8.5.4. ENTREGAS

8.5.4.1. Devem ser entregues, de acordo com os períodos definidos, no mínimo, os itens descritos abaixo:

8.5.4.1.1. Otimização de Licenças

Periodicidade: Mensal

- Cadastrar/atualizar os contratos e Licenças dos fabricantes definidos no escopo com seus respectivos valores de compra;



TCESP

Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo

- Reconciliar as licenças com os softwares instalados (Compliance);
- Analisar o uso das instalações para sugerir substituir/desinstalar os softwares obsoletos (sub-utilizados);
- Processo de revisão de softwares homologados;
- Analisar e sugerir a quantidade adequada de licenças a serem adquiridas/renovadas/removidas;
- Analisar a redução de custo potencial com softwares.

Periodicidade: Anual

- Analisar e sugerir a remoção de softwares descontinuados.

8.5.4.1.2. Ciclo de Vida de Máquinas

Periodicidade: Serviço Mensal

- Manter a cobertura de inventário em 90% de abrangência;
- Revisar máquinas em quarentena;
- Revisar Máquinas Inativas.

Periodicidade: Serviço Anual

- Analisar e sugerir a remoção de máquinas obsoletas (End of Life).

8.5.4.1.3. Outros serviços

Periodicidade: Diária e sob demanda

- Garantir o acesso do cliente à plataforma de gestão de ativos.
- Fornecer relatórios de conformidade de fabricantes incluídos no escopo;
- Fornecer relatórios de uso de software por computador (Fabricantes definidos no escopo);
- Fornecer relatórios de uso de software por usuário (Fabricantes definidos no escopo);
- Fornecer relatórios de possível redução de custo (Fabricantes definidos no escopo);
- Fornecer relatório de instalações versus licenças disponíveis bem como remover as instalações que não são mais necessárias;
- Instalação dos softwares homologados pela contratante realizados através da solução, pela equipe de 1º Nível, após registro de chamado na central de serviços.

8.5.5. IMPLEMENTAÇÃO

8.5.5.1. A CONTRATADA deverá garantir a implementação considerando:

- Criação, configuração de agentes para os ativos.
- Criação de DashBoards, em tempo real.
- Treinamento da equipe da CONTRATANTE

8.5.6. TREINAMENTO



TCESP

Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo

- 8.5.6.1.** A CONTRATADA deverá prover treinamento para duas turmas de no máximo 5 pessoas, ministrado por instrutor certificado pelo fabricante, no idioma português do Brasil, com material digital em formato on line, com carga horária mínima de 06 horas.
- 8.5.6.2.** O treinamento deverá ser gravado e disponibilizado a Contratante.
- 8.5.6.3.** Caso, durante a vigência do contrato, a operação da solução seja alterada, a contratada deverá ministrar novamente o treinamento e entregar a sua nova versão gravada, sem custos adicionais a Contratante.

8.5.6.4. Conteúdo Programático:

Modulo 01 Infraestrutura e instalação

Pré-requisitos

Topologia

Instalação

Uso da licença do produto

Gerenciamento de Funções e Usuários

Preferências

Modulo 02 - Inventário

Visualização de Hosts

Agentes

Dashboards

OU's

Modelo de tipo de dispositivo

Modulo 03 - SAM

Software Normalization

Software Compliance

Software License Import

Cadastro licenças

Visualização de uso

Medição de softwares

Dashboards

Modulo 04- relatórios

Utilização de predefinidos

Personalização

8.6. Formas de Acompanhamento do Contrato

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



- 8.6.1.1.** 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.
- 8.6.1.2.** 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.
- 8.6.1.3.** 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.

8.7. Metodologia de Avaliação da Qualidade.

8.7.1. Manutenção de Fatores Técnicos Durante a Vigência Contratual

8.7.1.1. 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.

8.7.2. Execução dos Serviços de Suporte Técnico.

8.7.2.1. 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 8.8.

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

8.8. Níveis de Serviço

8.8.1. 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.

- 8.8.2.** 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.
- 8.8.3.** Os tempos de solução (ANS) deverão ser de 1 hora para os chamados classificados como urgentes, 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.
- 8.8.4.** 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.
- 8.8.5.** 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.
- 8.8.6.** O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.
- 8.8.7.** Deverão constar do relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 8.8.8.** 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.
- 8.8.9.** O atendimento dos chamados deverá ser priorizado de acordo com o seu nível de severidade.
- 8.8.10.** 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 TCE/SP.

- 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 TIC)

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
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 6 meses	%	<= 17
07	Não apresentar o Relatório Gerencial de Serviços executados no prazo acordado.	Total de ocorrências no mês.	Ocorrência	<=3

9.2. Com o objetivo de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, no primeiro quadrimestre 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 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
Não aplicável	70%	80%	Meta definida na tabela de ANS

- 9.2.5.1.** Os prazos, acima relacionados, serão contados a partir da implantação da Central de Serviços.
- 9.2.5.2.** Considerando números estimados, os 130 (cento e trinta) 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 dela.
- 9.2.5.3.** Todos os 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;



INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS 1º. NÍVEL

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta
03	Percentual de ligações com tempo médio de espera até 30s.	Volume médio mensal de ligações com tempo de início de atendimento em até 30 (trinta) segundos, com base no total das ligações mensais dentro do horário de atendimento.	90%
<i>Fórmula: (Total de ligações mensais com até 30 segundos de espera / Total de ligações mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>			

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta
05	Tempo médio de solução ou escalonamento para outros níveis de atendimento.	Tempo médio mensal de solução ou escalonamento para os atendimentos em 1º nível, apurado com base no total dos chamados elegíveis.	20 minutos
<i>Fórmula: (Somatório do tempo de solução ou escalonamento dos chamados elegíveis / Total de chamados elegíveis)</i> <i>O resultado deverá ser < ou = a Meta.</i>			

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS 2º. NÍVEL REMOTO

ID	Usuário	Tempo de Atendimento (*)	Tempo de Solução (**)	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
08	VIP (Remoto)	Em até 30 (trinta) minutos corridos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	Em até 04 (quatro) horas úteis, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	95%
	<i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 30 minutos / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i> <i>Fórmula do Tempo de Solução: Total de chamados solucionados em até 4 horas / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>						

ID	Usuário	Tempo de Atendimento (*)	Tempo de Solução (**)	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
09	Normal (Remoto)	Até 02 (duas) horas úteis, a contar da data e	Em até 08 (oito) horas úteis, a contar do início	N/A	70%	80%	90%



	hora de abertura do chamado.	do atendimento.				
<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 02 horas / Total de chamados mensais * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 8 horas / Total de chamados mensais solucionados * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>						

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS 2º. NÍVEL PRESENCIAL

ID	Usuário	Tempo de Atendimento (*)	Tempo de Solução (**)	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
11	Normal (Presencial)	Até 06 (seis) horas úteis, a contar da data e hora de abertura do chamado.	Em até 16 (dezesesseis) horas úteis, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	90%
<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 06 horas / Total de chamados mensais) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: Total de chamados solucionados em até 16 horas / Total de chamados mensais solucionados) * 100 O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>							

INDICADOR DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO

INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
98,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DOS PADRÕES DE QUALIDADE ESTIPULADOS PELA CONTRATANTE	Abaixo de 98% até 88,00%	até 88,00% 0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (98 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%
	Abaixo de 88,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE	20%

		DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 88%, não acumulado com os critérios acima.	
Forma de cálculo		(Total de resolvidos dentro dos critérios estabelecidos para a qualidade do atendimento) / (Total de chamados registrados) x 100%	

10. Prazos e Condições.

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

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.

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 proposta comercial 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. 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).

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:

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

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)	20



3	Índice de solução de incidentes de prioridade média.	≥ 80	80	Se maior ou igual a 80 = 80 Se menor que 80 = (80 - Resultado)	20
4	Índice de solução de incidentes de prioridade alta.	≥ 90	90	Se maior ou igual a 90 = 90 Se menor que 90 = (90 - Resultado)	20
5	Não apresentar o Relatório Gerencial de Serviços executados no prazo acordado.	< 1	1	1, se apresentado 0, se não apresentado	10
6	Promover qualquer atendimento sem o prévio registro no sistema de informação de SGSD.	≤ 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:

$$VMS = VMFM - FADS$$

12.9. Controle de Ocorrências

12.9.1. Em complemento aos indicadores de níveis mínimos de serviços exigidos, há ainda a lista para controle de ocorrências da execução contratual, tabela - Controle de Ocorrências, com a previsão de situações que ensejarão aplicação de glosas nos pagamentos a serem efetuados.

12.9.2. Assim, a equipe de fiscalização do contrato, durante suas atividades de acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados, utilizará esta lista como ferramenta complementar para identificar e realizar seus apontamentos, buscando motivar a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o cumprimento dos requisitos do contrato.

12.9.3. Caso a ocorrência apontada pelo fiscal se enquadre em mais de um item, a pontuação poderá ser cumulativa.

12.9.4. A CONTRATADA sofrerá glosa de 0,001% (zero vírgula, zero, zero um por cento), sobre o valor da fatura a cada 1 (um) ponto.

12.9.5. TABELA – CONTROLE DE OCORRÊNCIAS

ITEM	Nº	Descrição	Referência	Pontos
DOCUMENTAÇÃO, PROCESSOS E RECURSOS	01	Deixar de elaborar ou de manter atualizado o procedimento ou documentação técnica para resolução de demandas, na Base de Conhecimento.	Por ocorrência	100
	02	Deixar de vincular registro de atendimento à sua respectiva solução ou documentação técnica relacionada na Base de Conhecimento.	Por ocorrência	100



TCESP

Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo

ITEM	Nº	Descrição	Referência	Pontos	
	03	Deixar de apresentar relatório conforme requisitos solicitados.	Por ocorrência	100	
	04	Deixar de entregar, relatório documento ou qualquer solicitação formal dentro do prazo acordado.	Por dia de atraso	100	
	05	Entregar relatório, documento ou qualquer informação solicitada com informações, imprecisas, incompletas ou sem evidências.	Por ocorrência	200	
	06	Finalizar requisição de serviço, incidente, mudança, ou outro tipo de registro de atendimento sem que o mesmo tenha sido solucionado.	Por ocorrência	200	
	07	Deixar de executar a atividade em conformidade com norma, processo ou política institucionalizados.	Por ocorrência	200	
	08	Deixar de executar atividade conforme boa prática da biblioteca ITIL o de acordo com recomendação de melhor prática de fabricante de tecnologia utilizada.	Por ocorrência	100	
	09	Deixar de prestar serviço, de forma ininterrupta, com qualificação exigida.	Por dia	200	
	10	Deixar de comunicar formalmente sobre o desligamento, substituição ou inclusão de prestador de serviço.	Por ocorrência	200	
	11	Deixar de substituir profissional, em até 15 (quinze) dias após a notificação do TCESP, em casos considerados emergenciais, tais como: conduta de modo inconveniente ou desrespeitoso; desrespeito às normas internas; casos em que o profissional não atenda aos requisitos contratuais; dentre outros.	Por dia de atraso	200	
	12	Não portar crachá de identificação ou não seguir regra ou procedimento de segurança.	Por ocorrência	200	
	13	Utilizar os recursos computacionais do TCESP para fins ilegais ou particulares	Por ocorrência	10.000	
	14	Deixar de zelar pela máquina, equipamento e instalações do TCESP.	Por ocorrência	200	
	15	Deixar de participar, quando convocado, de reunião ou evento.	Por ocorrência	200	
	16	Permitir a presença de profissional mal apresentado (vestimenta inadequada), após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	200	
	GERAL	17	Suspender ou interromper serviço, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.	Por ocorrência	200
		18	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicador de nível de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência	10.000
19		Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato.	Por ocorrência	200	
20		Deixar de instalar, substituir e atualizar solução destinada ao parque computacional, de acordo com critérios de prazos, recursos e qualidades exigidos pelo TCESP e recomendados pelo fabricante.	Por ocorrência	200	
21		Deixar de apresentar, mensalmente, proposta de melhoria no ambiente computacional ou nos serviços prestados.	Por ocorrência	100	



ITEM	Nº	Descrição	Referência	Pontos
	22	Deixar de produzir, utilizar ou manter atualizado procedimento, rotina ou script de atendimento.	Por ocorrência	100
	23	Deixar de adotar boa prática recomendada por fabricante, visando a automação de procedimento, melhoria em procedimento operacional ou garantia da qualidade do serviço.	Por ocorrência	100
	24	Permitir instalação de equipamento fora do padrão, sem antivírus, com software não homologado ou sem licenciamento, podendo comprometer a segurança da rede computacional.	Por ocorrência	200
	25	Permitir acesso administrativo a usuário em recurso computacional sem a devida autorização do TCESP.	Por ocorrência	200
	26	Deixar de acompanhar até o seu encerramento evento para os qual analista da CONTRATADA tenha sido escalado	Por ocorrência	200
	27	Deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital, não previstas nesta tabela.	Por ocorrência	200

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.

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 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 das informações 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 delas, 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 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 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

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, interface Web do SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk), Chat, ChatBot implementado na ferramenta Teams da Microsoft, aplicativos de mensagens instantâneas e App (Android e IOS). Todos os canais de atendimento devem estar integrados ao SGSD da CONTRATADA, os custos dessa integração são de sua responsabilidade.

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 estar 100% populada até os 2 (dois) primeiros meses após o início da prestação dos serviços.

15. Formação/Experiência Técnica

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

15.1.1. A Contratada deverá dispor, de profissionais com o perfil exigido pelo TCESP, conforme descrito na **Tabela 3 - Requisitos de Formação/Experiência 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)	<p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Experiência mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 (dois) meses em ITIL, ou; 2 (dois) meses em atividades de gestão de serviços, ou; Curso ITIL Foundation v3 ou superior
2	Operador de Suporte de 1º Nível (Operador de Service Desk)	<p>Formação Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> Curso de Nível Médio (segundo grau) completo Comprovar, através de apresentação de certificado de conclusão de curso de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, com carga horária mínima de 20 horas. <p>Habilidades e Atitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conhecimento técnico de Windows Conhecimento técnico MS Office 365; Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet; Conhecimento de correio eletrônico e antivírus; Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico; Conhecimento de rede local Windows em nível de configuração.



		<p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none">• experiência mínima de 01 (um) ano em atendimento a usuários, com escopo incluindo centrais do tipo Help Desk ou Service Desk ou experiência em suporte técnico em informática. <p>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.</p>
3	Técnico de Suporte de 2º Nível Remoto e Presencial	<p>Formação Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none">• Curso de Nível Médio (segundo grau) completo• Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Windows 10 ou superior com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, podendo ser apresentada certificação MCTS ou MTA.• Comprovar, através de apresentação de certificado de conclusão de curso de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, com carga horária mínima de 20 horas. <p>Habilidades e Atitudes:</p> <ul style="list-style-type: none">• As mesmas habilidades e atitudes exigidas para o Operador de Suporte de 1º Nível <p>Conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos previstos neste Termo de Referência• Conhecimento em manutenção e configuração de ambientes Windows 10 e 11• 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• Conhecimento para detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc. <p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none">• experiência mínima de 02 (dois) anos em atendimento a usuários, com escopo incluindo centrais do tipo Help Desk ou Service Desk ou experiência em suporte técnico em informática <p>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.</p>
4	Supervisor de Serviços de Suporte de 1º Nível	<p>Formação Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none">• Curso de Nível Médio (segundo grau) completo• Comprovar, através de apresentação de certificado de conclusão de curso de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, com carga horária mínima de 20 horas. <p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk
5	Supervisor de Serviços de Suporte de 2º Nível	<p>Formação Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none">• Curso de Superior na área de Tecnologia da Informação completo devidamente reconhecido pelo MEC• Comprovar, através de apresentação de certificado de conclusão de curso de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, com carga horária mínima de 20 horas. <p>Experiência:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou

		privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk
--	--	--

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

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

15.1.2.2. 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.

(*)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.

16.2. Para solução dos problemas a empresa contratada deverá possuir, no mínimo, a quantidade de profissionais com as qualificações abaixo, na data da assinatura do CONTRATO, 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 ou Certificação CSM - Certified Scrum Master obtida pela Scrum Alliance

16.2.2. 01 (um) profissional com certificação ITIL v3 Foundations ou superior;

16.2.3. 01 (um) profissional com certificação MCSE (2003) ou MCITP: Enterprise Administrator;

16.2.4. 01 (um) profissional com certificação CCNP ou superior;

16.2.5. 01 (um) profissionais com certificação/treinamento técnico no Sistema de Gestão de Serviços de TIC fornecido pela CONTRATADA.

16.2.6. 01 (um) profissionais com certificação/treinamento técnico no Sistema de Gestão de Ativos fornecido pela CONTRATADA.

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

16.5. 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, no mínimo, nos seguintes processos e funções:

- 16.5.1.** IM = Gerenciamento de Incidentes
- 16.5.2.** PM = Gerenciamento de Problemas
- 16.5.3.** SRM = Gerenciamento de Solicitações de Serviço
- 16.5.4.** KM = Gestão do Conhecimento
- 16.5.5.** SCM = Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- 16.5.6.** SLM = Gerenciamento de Nível de Serviço
- 16.5.7.** SD = Service Desk
- 16.5.8.** IAM = Gerenciamento de ativos de TI
- 16.5.9.** SCOM = Gerenciamento de Configuração de Serviço

17. Preços Referenciais

Item	Descrição Resumida	Qtde.	Unidade	Preço Unitário Estimado (R\$)	Preço Total Estimado do item (R\$)
01	Serviço de Atendimento em 1º nível - Central de Serviços	30	mês	51.519,25	1.545.577,50
02	Serviço de Atendimento em 2º nível REMOTO - Central de Serviços	30	mês	28.744,43	862.332,90
03	Serviço de Atendimento em 2º nível PRESENCIAL	30	mês	82.001,17	2.460.035,10
04	Gestão de Ativos	30	mês	52.167,87	1.565.036,10
05	Implantação da Central de Serviços	1	unidade	207.854,70	207.854,70
Preço Total Global Estimado para 30 meses de contratação (R\$)					6.640.836,30
Preço Total Mensal da Contratação Estimado (R\$) (*) (Preço Total Global Estimado da Contratação / 30)					221.361,21

(*) O Preço Total Mensal da Contratação sofreu ajustes de arredondamento e é definido apenas para efeitos da licitação no sistema BEC

18. Código de referência da Bolsa Eletrônica de Compras, quantidade, unidade, Preço Total Mensal Estimado da Contratação e redução mínima

Item	Qtde.	Unidade	Descrição Resumida	Código BEC	Preço Total Mensal Estimado da Contratação (R\$)	Redução Mínima entre Lances (R\$)
Único	30	Mês	Prestação de serviços de suporte especializado à infraestrutura de TIC com Atendimento Remoto em 1º e 2º Níveis, Atendimento Presencial em 2º Nível, Gestão de Service Desk (Central de Serviços) e Gestão de Ativos	5762	221.361,21	1.700,00

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.

Termo de Referência - Apêndice I -
Especificações Técnicas da Solução de TIC

1. DETALHAMENTO DO OBJETO

1.1. Descrição

1.1.1. O objeto pretendido consiste na Prestação de serviços de suporte especializado à infraestrutura de TIC com Atendimento Remoto em 1º e 2º Níveis, Atendimento Presencial em 2º nível, Gestão de Service Desk (Central de Serviços) e Gestão de Ativos, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL.

1.1.1.1. Gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços, através de suporte técnico remoto e presencial 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 da configuração e gestão de ativos, através do registro de todos os ativos de TIC da CONTRATANTE, permitindo o conhecimento de sua planta, otimização, controle, inventário e práticas de SAM;

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

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 – <i>Service Desk</i>
Gerenciamento de Incidentes	CONTRATADA	Suporte Técnico de 2º nível para suporte remoto e presencial
Gerenciamento de Problemas Gerenciamento da Qualidade Gerenciamento do Conhecimento Gerenciamento de níveis de serviços Gerenciamento da configuração e gestão de ativos	CONTRATADA	Implantação e gestão dos processos de Gerenciamento de problemas, da Qualidade, de Conhecimento, de Níveis de Serviços, de Configuração e Gestão de Ativos no TCESP

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 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 conforme dias e horários definidos no Anexo I subitem 3.4.

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 denominada '2N Presencial' da CONTRATADA.

4.1.1.4. A Gestão de Ativos será prestada por equipe técnica da CONTRATADA na modalidade REMOTA.

4.1.1.5. A Gestão da Base de Conhecimento e da Qualidade serão prestadas por equipe técnica da CONTRATADA na modalidade REMOTA.

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 do TCESP por unidade administrativa consta **Tabela 5 - Parque de Equipamentos**.

4.1.2.3. Estima-se que não haverá crescimento anual, ao longo de 2023 e 2024 no parque de equipamentos, apenas renovação parcial.

Tabela 5 - Parque de Equipamentos (2023)

Equipamentos							
Localidades	PCs	Monitores	Impressoras próprias	Outsourcing Impressão	Notebooks	Tablets	Total
Sede Anexo I e II	688	2577	38	301	1078	374	4996
UR-01	3	57	2	3	40	19	124
UR-02	3	72	2	3	46	33	882
UR-03	1	57	2	3	46	28	137
UR-04	3	64	2	3	39	25	136
UR-05	4	49	2	3	38	24	120
UR-06	3	47	2	3	37	28	120



UR-07	7	51	2	3	43	25	134
UR-08	8	73	2	3	41	30	157
UR-09	3	41	2	3	38	23	110
UR-10	3	45	2	3	38	21	112
UR-11	9	61	3	3	38	26	140
UR-12	2	25	2	3	22	8	62
UR-13	4	50	2	3	34	20	113
UR-14	8	46	2	3	33	22	114
UR-15	7	35	2	3	30	13	90
UR-16	2	23	2	3	24	17	71
UR-17	2	34	2	3	29	13	83
UR-18	3	21	2	3	16	17	62
UR-19	4	55	2	3	27	19	110
UR-20	2	31	2	3	27	15	80
TOTAL	769	3514	79	361	1764	800	7287

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 10 MS Windows 11 Mac IOS X Android
	BROWSER	IMozilla Firefox Chrome Opera MS Edge
	AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIO	MS Office 2010 Office 365
	COMPACTADOR	7Zip
	PDF – GERADOR E LEITOR	Adobe Acrobat Reader PDFCreator, PDF redirect Primo PDF PDF Tools PDF24 Creator
	PLAYER DE SOM E VÍDEO	Windows Media Player VLC Media Player Real Player QuickTime

	OUTROS	Microsoft .Silverlight JAVA Skype Certificados digitais TrueCrypt Picasa VNC Autocad ZWCad Revit SketchUP Adobe Creative Cloud Zoom GoTo Meeting Webex ImgBurn BrightAuthor
--	---------------	--

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 (acesso devido à convênio ou a 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 tre	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
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
Juris Pauta	Sistema para auxiliar na elaboração de pautas de sessões colegiadas de julgamento do TCESP	Web	interno
Juris TRE	Sistema de gerenciamento de pessoas declaradas inelegíveis pelo TRE-SP	Web	interno
PFIS	Planejamento da fiscalização	Web	interno
Transparência	Portal da Transparência do TCESP e Portal da Transparência Municipal	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;
- 4.1.5.1.3.** Arquitetura Ethernet 100 BaseT, 1000BaseT;
- 4.1.5.1.4.** Protocolo TCP/IP;
- 4.1.5.1.5.** VPN; e
- 4.1.5.1.6.** Rede wireless.

4.1.5.2. Para identificação das localidades onde existem unidades do TCE-SP vide **Apêndice III do Termo de Referência - Tabela de Localidade e Endereços.**

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, no mínimo, 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;
- 4.2.1.1.1.4. Chat bot no aplicativo MSTeams
- 4.2.1.1.1.5. Chat humano
- 4.2.1.1.1.6. Aplicativo mobile (IOS e Android)

- a.) Deve ser integrador com a Ferramenta de gestão de chamados
- b.) Deve permitir a criação e a consulta de chamados
- c.) Deve permitir anexar arquivos aos chamados;
- d.) Deve trazer a pesquisa de satisfação cadastrada na Ferramenta de gestão de chamados para a coleta das respostas dos usuários;
- e.) Deve apresentar em uma página específica a listagem dos últimos 5(cinco) chamados abertos;
- f.) Deve permitir a consulta de chamados pelo status ou pelo número do chamado;
- g.) Deve permitir o mesmo login utilizado pelo usuário para logar na ferramenta de gestão de chamados;
- h.) Deve estar está disponível para iOS e Android;
- i.) Deve possuir uma camada de segurança que permita o acesso somente dos usuários cadastrados na ferramenta de gestão de chamados;
- j.) Deve disponibilizar o catálogo de serviços de acordo o perfil do usuário cadastrado na ferramenta de gestão de chamados;
- k.) Deve permitir a configuração de FAQ para consulta e orientação aos usuários finais, desde que já disponíveis e em uso na ferramenta de gestão de chamados;
- l.) A contratada deverá disponibilizar relatório de acompanhamento de uso desse aplicativo: número de downloads do app, chamados registrados, chamados consultados, pesquisas respondidas, dentre outras informações que a loja viabilizar.

1. Circuito de Comunicação e Telefonia

- a. A comunicação entre a Central de Serviços (Service Desk) e o Central Telefônica do TCESP deverá ser realizada por meio de tronco SIP.
 - i. As Centrais Telefônicas instaladas no TCESP são Sopho iS3090 e Asterisk.
 - ii. Os serviços de integração das centrais telefônicas, bem como os custos envolvidos, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

2. Requisitos do Sistema de Telefonia

- a. 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:
 - i. 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;
 - ii. identificação do número telefônico acionado, para direcionamento do atendimento para células ou Operadores Especialistas;
 - iii. em no máximo 10 segundos, as chamadas estacionadas na URA por inoperância do usuário devem ser desviadas para um Operador;
 - iv. possibilitar ao operador retornar a chamada à URA;
 - v. permitir configurar um número máximo de ligações em espera pelo PABX/DAC;
 - vi. interface de música em espera, sendo vedada a veiculação de mensagens publicitárias;
 - vii. capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;

- viii. possibilitar que o usuário não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
 - ix. possibilitar ao usuário acesso direto à operação desejada sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura existentes;
 - x. emitir "eco" a cada dígito teclado pelo cliente;
 - xi. permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente quando houver queda da ligação ou a consulta terminar;
 - xii. permitir árvores de voz desenvolvidas e implementadas conforme definição do TCESP;
 - xiii. permitir a irrestrita monitoração on-line de todos os atendimentos realizados por meio de escuta;
 - xiv. registrar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pela URA;
 - xv. gravar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelo operador possibilitando formas de recuperação das mensagens, mantendo, no mínimo, 03 meses de retenção;
 - xvi. disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações;
 - xvii. permitir o download dos arquivos de gravação para envio ao TCESP quando solicitado;
 - xviii. viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, operador, número da demanda, telefone de origem, etc.;
- b. 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.



- c. A CONTRATADA não poderá finalizar a ligação do usuário antes da conclusão do atendimento.
- d. 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:
 - i. Quantidade de chamadas recebidas;
 - ii. Quantidade de chamadas atendidas;
 - iii. Chamadas atendidas em até “x” segundos, onde “x” é um número parametrizável;
 - iv. Tempo médio de atendimento;
 - v. Quantidade de chamadas em fila de espera;
 - vi. Tempo médio de espera em fila;
 - vii. Quantidade de atendimentos mantidos em fila de espera por um tempo superior a “x” segundos, onde “x” é um número parametrizável;
 - viii. Quantidade de chamadas transferidas para a supervisão da Contratada;
 - ix. Tempo médio de operação;
 - x. Comparativo de nível dos serviços contratados com os efetivamente realizados;
 - xi. Quantidade de transações concluídas pela URA;
 - xii. Quantidade de transações concluídas, detalhadas por tipo de serviço utilizado;
 - xiii. Quantidade de transações não concluídas com as especificações dos motivos;
 - xiv. Tempo médio das ligações, por tipo de serviço;
 - xv. Fator de concentração de chamadas na HMM (hora de maior movimento) e em intervalos a serem definidos pelo TCESP;

3. Requisitos de E-mail

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

- c. Registro de chamados através do envio de e-mails pelos usuários internos para a conta atendimentoti@tce.sp.gov.br, integrado com a Ferramenta de Gestão de Serviços da CONTRATADA para prover a identificação dos usuários e o registro automático do chamado;

4. Requisitos da Interface WEB

- a. Portal WEB, da CONTRATADA, disponibilizado também na intranet da CONTRATANTE;

5. Requisitos de Chatbot

- a. Ferramenta de Chat integrada com a ferramenta de Gerenciamento de Gestão de Serviços da CONTRATADA
- b. Chatbot no aplicativo de comunicação instantânea (Microsoft TEAMS) para registro, consulta e encerramento de ocorrências, integrado ao Sistema de Gestão de Serviços. A CONTRATANTE é responsável pelas licenças do Teams, para seus usuários

6. Requisitos da Central de Serviços

- a. 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.
- b. Os chamados serão recebidos por meio de ligações telefônicas direcionadas a uma Central de Serviços e demais canais de atendimento disponibilizados aos usuários.
- c. 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.

7. Requisitos de Segurança da Central de Serviços

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

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

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

9. Requisitos do Sistema de Gestão de Service Desk

- a. 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



TCESP

Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo

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.)

- i. Cumprimento de Requisições
- ii. Gerenciamento de Incidentes
- iii. Gerenciamento de Problemas
- iv. Gerenciamento de Conhecimento
- v. Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- vi. Gerenciamento de Nível de serviço
- vii. Gerenciamento de configuração e ativos

- b. 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):

i. Chamados (incidentes, requisições)

1. Data abertura
2. Data de Resolução
3. Contato (Solicitante)
4. Categoria do Serviço.
5. Resumo.
6. Descrição.
7. Registro da Solução.
8. Técnico responsável
9. Grupo de atendimento.
10. Tempo de Atendimento
11. Tempo de Solução.

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

1. Data do documento.
2. Data de aprovação.
3. Categoria do Serviço.
4. Resumo.
5. Descrição.
6. Registro da Solução.



- c. O SGSD equivale ao Sistema de Controle de Ordens de Serviço e o ticket equivale à sua numeração unívoca das ordens de serviço.
- d. 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(*scripts*) que permitam atendimento imediato aos chamados recebidos.
- e. 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.
 - i. 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.

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

- a. 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 1º e 2º Nível Remoto, para a solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário;
- b. Para interação remota nas estações de trabalho dos usuários, a CONTRATADA deverá prover circuito de internet de, no mínimo, 10 Mb full e como contingência, circuito de mesma capacidade ou superior, de operadora diferente do circuito principal.
- c. Cada uma das Unidades Regionais do TCESP dispõe de links para interligar a rede local à Sede, o link é necessário da Contratada à Sede do TCESP.
 - i. Esse link de comunicação também deverá ser utilizado para o estabelecimento do tronco SIP para integração das Centrais Telefônicas da CONTRATADA e TCESP.

- ii. A CONTRATADA deverá dimensionar o link para atendimento dos requisitos técnicos e padrões de qualidades especificados neste termo de referência.
- iii. A implementação do link de comunicação, com todo ônus decorrente, será de responsabilidade da CONTRATADA.
- d. A abrangência deste serviço inclui todas as unidades pertencentes ao TCESP (vide **Apêndice VI do Termo de Referência – Quantidade de Usuários**) onde estão lotados servidores e/ou equipamentos do TCESP, que tenham acesso à sua rede de forma remota, inclusive servidores em teletrabalho (*home office*) ou em campo utilizando VPN.
- e. 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 devida segurança, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:
 - i. permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário;
 - ii. registrar os eventos de controle remoto;
 - iii. 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 se sujeite ao controle remoto;
 - iv. utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora;
 - v. não permitir que nenhum usuário desative ou altere as configurações do software de controle remoto.

ii. Requisitos Funcionais Obrigatórios da Solução de TI

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

- a. 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.
- b. Os serviços de suporte prestados pela Central de Serviços deverão acompanhar dias e horários definidos no Anexo I subitem 3.4.
 - c. 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 6% (seis por cento) do número total de chamadas mensais, atendidas ou não, e essas informações devem ser disponibilizadas pela central telefônica da CONTRATADA.
 - d. 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.
 - e. A Central de Serviços é responsável por:
 - i. receber e gravar TODAS as chamadas dos usuários;
 - ii. registrar no SGSD e classificar TODOS os chamados e requisições recebidos e priorizá-los, levando em conta o impacto e urgência;
 - iii. esclarecer as dúvidas dos usuários;
 - iv. promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;
 - v. restabelecer o serviço à normalidade dentro do prazo acordado no ANS, resolvendo os incidentes com a maior rapidez possível;
 - vi. escalonar os incidentes para os níveis de suporte adequados para que sejam cumpridos os prazos de resolução;
 - vii. 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;
- viii. zelar pelo cumprimento dos ANS previstos no Termo de Referência;
 - ix. manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações;
 - x. dar suporte a mudanças, informando aos usuários sobre o agendamento de mudanças;
 - xi. fechar os incidentes no SGSD, quando o atendimento for concluído;
 - xii. produzir informações gerenciais;
 - xiii. contribuir para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários;
 - xiv. contribuir na identificação de problemas, avaliando os incidentes e informando as possíveis causas aos responsáveis pelo processo de Gerenciamento de Problemas;
 - xv. 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;
 - xvi. sugerir a criação de novos roteiros de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário; e
 - xvii. manter uma base de Respostas a Perguntas Frequentes (FAQ - Frequently Asked Questions) para consulta e autoatendimento dos usuários.
- f. 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.
- g. Os serviços de suporte técnico de 1º Nível deverão ser executados por empregados da CONTRATADA. É vedada a alocação de estagiários e subcontratação.
- h. 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.

2. Requisitos do Suporte de 2º Nível - gerenciamento de Incidentes

- a. Ao Suporte de 2º Nível compete à resolução de incidentes que não envolvam a infraestrutura de TIC 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.
- b. Os serviços serão prestados visando ao pronto atendimento das demandas, à facilitação dos procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização, melhoria contínua dos processos de gestão dos serviços e a devida segurança lógica.
- c. Os serviços de suporte técnico de 2º Nível deverão ser executados por empregados da CONTRATADA. É vedada a alocação de estagiários e subcontratação.
- d. No que tange à resolução de incidentes, as responsabilidades do Suporte de 2º Nível incluem:
 - i. 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.
 - ii. receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no SGSD;
 - iii. ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;
 - iv. caso seja possível e com a autorização do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação, através de ferramenta autorizada de assistência remota;
 - v. fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
 - vi. manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;
 - vii. auxiliar o usuário no uso de aplicativos

- padronizados pelo TCESP;
- viii. instalar e configurar softwares em microcomputadores de usuários;
 - e. Ao Suporte de 2º Nível Remoto, cabe:
 - i. realizar o atendimento através da modalidade de telessuporte, acessando remotamente as estações de trabalho dos usuários, evitando deslocamentos desnecessários aos locais de trabalho.
 - ii. caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, escalar ao 2º Nível Presencial;
 - f. Ao Suporte de 2º Nível Presencial, cabe:
 - i. realizar o atendimento através da modalidade on site, atendendo os usuários em seus locais de trabalho.
 - ii. identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando ao TCESP a necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação;
 - iii. implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente até sua solução definitiva;
 - iv. solicitar o acionamento da assistência técnica para manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia ou pertencente a terceiros (outsourcing);

1.1.1.1. Requisitos do Gerenciamento de Problemas

1.1.1.1.1. 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.

1.1.1.1.1.1. O gerenciamento de problemas a que se refere esse tópico é ligado apenas a central de serviços.

1.1.1.1.2. A Gerência de Problemas também é responsável pela:



- 1.1.1.1.2.1. 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;
 - 1.1.1.1.2.2. manutenção e criação de *scripts* (roteiros) de atendimento;
 - 1.1.1.1.2.3. 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
 - 1.1.1.1.2.4. elaboração de pareceres técnicos e apresentação de ações de correção.
- 1.1.1.1.3. 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.
- 1.1.1.1.4. 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.
- 1.1.1.1.5. 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.
- 1.1.1.1.6. Principais serviços a serem executados pela gerência de problemas (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos):
- 1.1.1.1.6.1. detectar a causa-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;
 - 1.1.1.1.6.2. registrar e priorizar problemas encaminhando ações para a solução;
 - 1.1.1.1.6.3. isolar a causa raiz e recomendar soluções;
 - 1.1.1.1.6.4. implementar soluções preventivas

reavaliando o processo;

- 1.1.1.1.6.5. analisar incidentes e estatísticas operacionais;
- 1.1.1.1.6.6. registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos;
- 1.1.1.1.6.7. recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível;
- 1.1.1.1.6.8. implementar soluções preventivas;
- 1.1.1.1.6.9. elaborar recomendações para implementar mudanças e, após sua implementação, verificar a efetividade;
- 1.1.1.1.6.10. estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia do TCESP, todos os roteiros de atendimento, telessuporte técnico e base de 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;

1.1.1.2. Gerenciamento do Conhecimento e da Capacitação

- 1.1.1.2.1. Cabe à CONTRATADA a criar os roteiros de atendimento (scripts) e manter os procedimentos na Base de Conhecimento Informatizada (BC), incluindo fluxos de trabalho, fluxos de tramitação das demandas, manuais de usuário, entre outros;
- 1.1.1.2.2. Participar da definição de padrões para os documentos, manuais, comunicados, procedimentos, scripts, apostilas, etc.;
- 1.1.1.2.3. Padronizar o formato e conteúdo dos documentos, manuais, comunicados, procedimentos, scripts, pesquisas de satisfação, apostilas, etc.;
- 1.1.1.2.4. Manter todos os eventos e os incidentes já conhecidos documentados em roteiros de atendimento, a serem utilizado pelos diversos níveis de atendimento para futuras consultas e atendimentos;
- 1.1.1.2.5. Criar e/ou manter a FAQ (Frequently Asked Questions) para autoatendimento dos usuários, se aplicável;
- 1.1.1.2.6. Manter a integridade da informação nos documentos sob a responsabilidade da Central de Serviços, assegurando o

- funcionamento dos links, garantindo que os arquivos anexados sejam válidos, impedindo duplicidade e contradições, reduzindo a obsolescência de procedimentos, scripts manuais;
- 1.1.1.2.7.** Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da BC, inclusive backlog;
- 1.1.1.2.8.** Zelar pela disponibilidade e organização da BC;
- 1.1.1.2.9.** Monitorar a confidencialidade e as permissões de acesso aos documentos, reportando à CF eventuais inconsistências;
- 1.1.1.2.10.** Os roteiros de atendimento devem contemplar o relacionamento entre o chamado e o atendimento (ex.: problema e solução, dúvida e resposta);
- 1.1.1.2.11.** Os roteiros criados deverão ser apresentados à Comissão de Fiscalização (CF) para fins de aprovação e validação;
- 1.1.1.2.12.** Os roteiros só poderão ser inseridos no SGSD após validação e aprovação da CF.
- 1.1.1.2.13.** Os roteiros não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade ao qual se destinavam deverão ser revistos e reapresentados à CF;
- 1.1.1.2.14.** 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.
- 1.1.1.2.15.** Antes de atuar no suporte ao TCESP o analista da CONTRATADA deverá receber treinamento, sendo que o conteúdo e carga horária propostos devem ser validados pela CF.
- 1.1.1.2.16.** Serão admitidas formas de ensino a distância.
- 1.1.1.2.17.** Os treinamentos serão realizados por profissionais da CONTRATADA, com exceção do treinamento inicial na implantação da Central de Serviços, neste caso, realizado pela CONTRATANTE;
- 1.1.1.2.18.** Após o treinamento os profissionais serão submetidos à avaliação pela CF, e se aprovados, liberados para a prestação dos serviços.

1.1.1.3. Gerenciamento Operacional e da Qualidade

1.1.1.3.1. 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.

1.1.1.3.2. 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.

1.1.1.3.3. 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.

1.1.1.3.4. 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.

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

1.1.1.3.5.1. monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços de primeiro e segundo níveis;

1.1.1.3.5.2. monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;

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

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

1.1.1.3.5.5. Orientar a atuação dos operadores e técnicos em situações críticas de trabalho, bem

como interagir com os usuários quando a situação requerer;

- 1.1.1.3.5.6.** criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;
- 1.1.1.3.5.7.** garantir que normas internas do TCESP sejam respeitadas pelos funcionários da CONTRATADA;
- 1.1.1.3.5.8.** assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação do TCESP, através da implantação dos planos de ação;
- 1.1.1.3.5.9.** garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;
- 1.1.1.3.5.10.** participar de reuniões mensais com representantes do TCESP para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;
- 1.1.1.3.5.11.** participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada pelo TCESP, desde que notificado com antecedência e que o assunto esteja no escopo da proposta;
- 1.1.1.3.5.12.** revisar e atualizar procedimentos operacionais;
- 1.1.1.3.5.13.** analisar tendência de repetição de incidentes e problemas;
- 1.1.1.3.5.14.** analisar, continuamente, causas raiz dos problemas e propor ações corretivas;
- 1.1.1.3.5.15.** Manter contato com todos os usuários que responderem desfavoravelmente à pesquisa de satisfação, de modo a identificar e registrar fielmente (por escrito) a justificativa para as avaliações regulares ou ruins, apontando, encaminhando e adotando as medidas apropriadas para que as insatisfações não sejam reincidentes, nem para eles nem para outros usuários;
- 1.1.1.3.5.16.** Realizar auditorias periódicas das atividades de atendimento, conforme fluxos vigentes;
- 1.1.1.3.5.17.** Analisar e tratar as Não Conformidades Técnicas (NCT) praticadas pelas equipes de atendimento, independentemente do registro de NCT nos chamados;
- 1.1.1.3.5.18.** Identificar tendências de problemas,

tomando as devidas providências para sua solução;

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

1.1.1.3.5.20. A equipe que atenderá a estes serviços poderá estar remota e compartilhada.

1.1.2. Requisitos Operacionais da Solução de TI

1.1.2.1. Requisitos de Qualificação dos Serviços

1.1.2.1.1. Os serviços devem ser executados de acordo com as melhores práticas de mercado.

1.1.2.1.2. O TCESP prima pela adoção das melhores práticas e alocação de profissionais qualificados no gerenciamento dos 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 conhecimento nos processos e atividades de suporte sugeridos nesses modelos.

1.1.2.1.3. 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.

1.1.2.2. Requisitos para Priorização dos Atendimentos

1.1.2.2.1. 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
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.

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

1.1.2.2.3. Será fornecida pelo TCESP uma lista de usuários com prioridade de atendimento “urgente” (usuários VIPS), contendo por volta de 130 (cento e trinta) 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.

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

1.1.2.2.5. 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 48 horas.

1.1.2.3. Requisitos de Segurança da Informação

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

1.1.2.3.2. 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 pela Comissão de Fiscalização (CF).

1.1.2.3.3. O acesso ao ambiente de TIC do TCESP só será permitido aos técnicos da empresa prestadora de serviços cujos nomes tenham sido previamente aprovados pela CF.

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

2. Relatórios Gerenciais.

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. O relatório gerencial de serviços deverá indicar os processos empregados na execução dos serviços, bem como apresentar os artefatos gerados (fluxos, diagramas, modelos, formulários, etc.).

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

2.4.1. Relatórios para aferição dos níveis de serviço;

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

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

2.4.3.1. Total de incidentes registrados;

2.4.3.2. Incidentes em aberto (pendentes);

2.4.3.3. Incidentes reincidentes (mesmo problema);

2.4.3.4. Incidentes reabertos;

2.4.3.5. Incidentes por tipo de equipamento;

2.4.3.6. Incidentes por usuários mais atuantes – top 10;

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

2.4.3.8. Pesquisa de satisfação do usuário;

2.4.3.9. Backlog de incidentes mensal;

2.4.3.10. Relatório com estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por Ordens de Serviço ou sinteticamente por tarefa, subtarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros;

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

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

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

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 deserviço.

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, que deverão conseguir movimentar, escalar, resolver e ter acesso completo aos recursos do software de SGSD. A CONTRATADA deverá garantir que, além de sua equipe envolvida nesta prestação de serviço, no mínimo, 20 (vinte) usuários da CONTRATANTE possam movimentar, escalar, 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

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 USUARIO				
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.

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 <i>Service Desk</i> .
	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 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
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

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 recorrência 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 atendimento para os incidentes e solicitações já existentes no TCE-SP e roteiros para resolução de problemas desconhecidos.
	Prevenção de incidentes	Prevenir a recorrência 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.

Apêndice III do Termo de Referência
Tabela de Localidade e Endereços

Tabela 13 – Tabela de Localidades e Endereços

	LOGRADOURO	BAIRRO	CIDADE	CEP
SEDE/Anexo I	Av. Rangel Pestana, 315	Sé	São Paulo	01017-906
Préd.Anexo II	Rua Vencesláu Brás, 183	Sé	São Paulo	01016-000
UR-01	Av. Café Filho, 402	Jardim Icaray	Araçatuba	16.020-550
UR-02	Rua José Francisco Augusto, 5-4	Jardim Godoi	Bauru	17.021-640
UR-03	Avenida Carlos Grimaldi, 880	Jardim Conceição	Campinas	13.091-000
UR-04	Rua Professor Francisco Morato, 381	Jardim São Geraldo	Marília	17.501-020
UR-05	Rua José Cupertino, 179	Jardim Marupiara	Presidente Prudente	19.060-090
UR-06	Rua Adolfo Zéo, 426	Ribeirânia	Ribeirão Preto	14.096-470
UR-07	Av. Heitor Vila Lobos, 781	Vila Ema	São José dos Campos	12.243-260
UR-08	Av. José Munia, 5.400	Chácara Municipal	São José do Rio Preto	15.090-500
UR-09	Rua Marco Francisco Garcia Chiuratto, 180	Jardim Saira	Sorocaba	18.085-840
UR-10	Av. Maximiliano Baruto, 471	Jardim Universitário	Araras	13.607-339
UR-11	Rua Maria Batista, 209	Boa Vista	Fernandópolis	15.610-022
UR-12	Rua Goro Assanuma, 259	Vila Tupy	Registro	11.900-000
UR-13	Rua Dr. Euclides da Cunha Viana, 551	Jd. Santa Mônica	Araraquara	14.801-096
UR-14	Av. Doutor Ariberto Pereira da Cunha, 1302	Portal das Colinas	Guaratinguetá	12.515-241
UR-15	Rua Pereira Barreto, 1681	Centro	Andradina	16.901-022
UR-16	Rua Leovigildo de Almeida Camargo, 143	Jardim Ferrari	Itapeva	18.405-100
UR-17	Rua Dom Pedro I, 520	Jardim Morada do Sol	Ituverava	14.500-000
UR-18	Rua Josefina Dall'Antonia Tiveron, 180	Centro	Adamantina	17.800-000
UR-19	Rua Catanduva, 145	Jardim Planalto Verde	Mogi Guaçu	13.843-193
UR-20	Av. Washington Luiz, 299	Boqueirão	Santos	11.055-001

**Apêndice IV do Termo de Referência
Plano de Implantação da Solução de TIC**

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

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

FASES	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL	PRAZOS (até)
A1	Data indicada na Autorização para 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 (AIS), 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.

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) e Gestão de Ativos;

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 (TR);

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 TR;

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 TR;

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 TR;
- 3.1.1.13. Metodologia a ser adotada na adaptação/customização do SGSD;
- 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 emergências, 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 TR;
- 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;

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 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:

- 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 realizar a 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 TR, de forma que o 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. Elaborar e apresentar ao TCESP, mensalmente, o Caderno Mensal de Serviços (CMS), contendo quantitativos por categoria dos serviços prestados, detalhamento dos níveis de serviços executados versus contratados, relatório geral das atividades executadas, informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, ações e recomendações para o próximo período.

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 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;

15.1.5.3.3. 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.

15.1.5.3.4. 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 TCESP;

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 Tabela I – Acordo de Níveis de Serviços;

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;

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;
- 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 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 TR.
- 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 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.

Apêndice V do Termo de Referência
Volumetria (quantidade de chamados e ligações)

Quantidade de Chamados e Ligações 2022							
	2N Presencial	2N Remoto	Gestão de Acessos	1N Remoto	Ativos	Total Chamados	Ligações
Jan	310	301	252	85	27	975	723
Fev	531	423	303	96	65	1418	886
Mar	770	728	280	300	153	2231	1779
Abr	548	514	237	173	121	1593	1244
Mai	561	548	281	130	120	1640	1521
Jun	532	442	260	197	121	1552	1181
Jul	543	477	245	121	65	1451	1483
Ago	633	413	343	151	188	1728	1301
Set	438	313	291	210	83	1335	947
Out	549	406	262	156	96	1469	1279
Nov	373	347	254	131	65	1170	1021
Dez	176	142	107	76	34	535	468
Total	5964	5054	3115	1826	1138	17097	13833

Quantidade de ligações por faixa horária - 2022												
Faixa / Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
08:00 às 08:59	43	83	258	141	185	133	239	191	85	131	132	56
09:00 às 09:59	112	176	256	221	225	189	242	229	155	203	178	93
10:00 às 10:59	120	126	262	176	231	167	238	190	148	196	157	73
11:00 às 11:59	112	103	207	147	224	184	152	118	123	158	117	69
12:00 às 12:59	53	80	124	98	91	71	118	93	61	103	83	28
13:00 às 13:59	67	77	168	113	139	114	156	138	79	106	104	39
14:00 às 14:59	76	78	168	146	169	134	126	119	114	143	112	36
15:00 às 15:59	77	95	195	122	149	112	115	132	110	150	70	39
16:00 às 16:59	56	59	114	77	97	67	89	79	60	74	56	27
17:00 às 18:00	7	9	27	3	11	10	8	12	12	15	12	8



Apêndice VI do Termo de Referência
Quantidade de usuários

Localidades	Endereço/Cidade	Usuários VIP	Usuários Normais	Total
Sede	São Paulo - Centro	120	1330	1450
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
		140	1870	2010

Apêndice VII do Termo de Referência Especificação Técnica da Ferramenta de Gestão de Ativos

1. REQUISITOS GERAIS

- 1.1. Deverá ser entregue a documentação original do fabricante do software com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados;
- 1.2. Deverão ser disponibilizados e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de ITIL de gerenciamento de Ativos. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB da ferramenta de ITSM.
- 1.3. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com MS Edge, Mozilla Firefox ou Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;
- 1.4. Utilizar base de dados centralizada e integrada.
- 1.5. Permitir de forma integrada a visualização de diversas plataformas geridas em uma única solução (cockpit central), ex: SAP, Microsoft, Linux, MAC, IOS, Android, VMWARE, ambientes virtualizados;
- 1.6. Classificar o dispositivo em um status que defina se o mesmo está Ativo ou Inativo de acordo com período de comunicação;
- 1.7. Suportar a gestão de ativos nos ambientes Windows/Linux/MAC;
- 1.8. Utilizar os métodos de descoberta de aplicações: Adicionar/remover, identificação de arquivos executáveis, análise de registro (registry), pesquisa em bibliotecas;
- 1.9. Reconhecer todas as aplicações instaladas nos dispositivos gerenciados, sejam físicos ou virtualizados;
- 1.10. Disponibilizar, no mínimo, informações de título do software, descrição, versão, fabricante;
- 1.11. Reconhecer softwares fornecidos em pacotes de valor agregado (suítes) e aplicações desenvolvidas sob demanda, tratando-os como um único objeto e não aplicações segmentadas;
- 1.12. Possuir mecanismo automático de identificação de software instalado e suas métricas, com base em uma lista de padrão de mercado;
- 1.13. Possuir mecanismo de identificação de software desenvolvido in house;
- 1.14. Ser capaz de apresentar os computadores e seus consumos de licenças;
- 1.15. Permitir definição de permissão com diferentes tipos de acesso a cada um dos envolvidos no processo de SAM;
- 1.16. Apresentar a conformidade de licenciamento, que apresenta quantas licenças têm no contrato, quantas estão instaladas e onde.
- 1.17. Detectar instalações de blacklist enviando e-mail de alerta para endereço previamente cadastrado;
- 1.18. Reconhecer todas as aplicações instaladas e instancias em execução, mesmo aplicações portables;

- 1.19. A solução deve executar a retirada de software de forma automática conforme a usabilidade do produto retornando automaticamente a licença para um estoque.
- 1.20. Funcionar tanto com agentes locais ou scripts (agentless) ou uma combinação deles no mesmo ambiente em rede pública ou privada.
- 1.21. Ferramenta na Nuvem deverá ter controle do ativo e aplicações de patches de forma remota
- 1.22. A solução deve se integrar com uma base de dados da ferramenta de gerenciamento de chamado através do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, onde será mantido todas as informações de ativos e eventos registrados;
- 1.23. Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo;
- 1.24. Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho, pelo menos: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB), além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em Registry (Windows);
- 1.25. A solução deve permitir a validação e a reconciliação automática de dados de itens de configuração para garantir, por exemplo, a utilização de nomenclaturas e convenções padrão para a criação de itens de configuração ou federação de dados para fontes externas;
- 1.26. Possibilitar a definição e implementação de políticas de distribuição de agentes para os equipamentos identificados como sendo “não gerenciados” pelo mecanismo de “discovery contínuo”;
- 1.27. Possuir mecanismo para definição de política de configuração dos componentes da solução (manager e agents), sendo possível definir-se uma ou mais políticas para os agentes;
- 1.28. A definição dos valores atribuídos aos parâmetros configurados na(s) política(s) de configuração pode ser centralizada (só pode ser alterada no gerenciador da solução) ou localizada (possibilitando a alteração de valores nos agentes);
- 1.29. Possuir componente de monitoração de utilização de softwares (software metering/software usage), a partir do qual pode-se acompanhar o uso efetivo de determinadas aplicações no ambiente inventariado;
- 1.30. Permitir o agendamento dos inventários de Hardware, Software e da coleta de dados externos (templates) de forma independente, possibilitando execução de tais módulos em momentos distintos, de acordo com a necessidade determinada pelo administrador da solução;
- 1.31. Implementar mecanismo de políticas de gerenciamento, a partir do qual pode-se identificar máquinas que estão violando uma política previamente definida (baseada em informações coletadas de inventário);

2. DEPLOYMENT E ARQUITETURA

- 2.1. Possuir Portal Web disponível para gerenciamento e consulta, de forma centralizada e consolidada, a partir de dentro ou fora da organização;
- 2.2. Utilizar ferramenta própria para deployment de agentes;
- 2.3. Utilizar ferramenta própria para Discovery do ambiente, dos dispositivos que utilizem no mínimo os seguintes protocolos de comunicação: SNMP, WINRCP/WMI, DNS lookup, IPV04 e IP FINGERPRINT;
- 2.4. Conectar-se através de protocolo seguro (HTTPS) e enviar pacote criptografado ao final da coleta dos dados;
- 2.5. Possibilitar a utilização de instalação/arquitetura on-premises, hosted, SaaS ou Híbrido).

3. MEDIÇÃO DE USO DE SOFTWARE

- 3.1. Detectar e registrar o uso de cada software por instalação existente e por usuário;
- 3.2. Fornecer histórico de uso dos aplicativos instalados, independente do dispositivo estar ou não conectado à rede local no momento de sua utilização;
- 3.3. Identificar quais usuários utilizaram quais aplicações e em qual dispositivo, seja ele físico, móvel ou virtualizado.

4. GESTÃO DE CONTRATOS E LICENÇAS

- 4.1. Gerenciar contratos, licenças e aplicativos garantindo que estes tenham o controle de data de aquisição, data de vencimento, descrição do contrato e períodos de garantia de atualização/manutenção;
- 4.2. Possibilidade de anexar documentos adicionais ao registro do contrato;
- 4.3. Deverá permitir a criação e gerenciamento de datas de vencimento de contratos com alertas no sistema;
- 4.4. Aplicar, automaticamente, regras de licenciamento de acordo com os Direitos de Uso dos Produtos (PUR) definido pelo fornecedor;
- 4.5. Permitir o cadastramento das diferentes formas de licenciamento para diversos tipos de aplicações e suítes (dispositivo, usuário, eventos, PVU, Cal, processador, core, capacidade ou volume, etc.);
- 4.6. Classificar a propriedade das licenças em níveis organizacionais como: matriz, unidade de negócios, departamento, localidade ou usuário;
- 4.7. Possibilitar a transferência de licenças entre organizações e unidades de negócio.

5. VIRTUALIZAÇÃO E DATACENTER

- 5.1. Suportar o gerenciamento de ambientes virtualizados nas estações de trabalho;
- 5.2. Suportar o gerenciamento de ambientes Hyper-V e VMware;
- 5.3. Estabelecer relacionamento entre máquinas físicas e virtuais em ambientes virtualizados;
- 5.4. Identificar quantidade de CPUs em infraestruturas físicas e virtuais;
- 5.5. Permitir configuração para licenciamento baseado em processor/core com Hyper-threading.

6. RELATÓRIOS E BUSINESS INTELLIGENCE

- 6.1. Gerar relatórios de auditoria compatíveis com os exigidos por



empresas especializadas, como:

- 6.2. Relatório de compliance dia a dia por aplicativo;
- 6.3. Relatório de aplicativos instalados por computador;
- 6.4. Relatório de aplicativos instalados por usuário;
- 6.5. Relatório de aplicativos não utilizados em todo ambiente por período;
- 6.6. Relatório de uso de software que requer licenciamento.
- 6.7. Lista de aplicações não permitidas (Blacklist);
- 6.8. Computadores que não possuem os softwares básicos requeridos pela área de segurança da informação ou qualquer aplicativo especificado;
- 6.9. Alocação de licenciamento por localidade, setor ou departamento;
- 6.10. Permitir a integração com plataformas de BI (Business Intelligence) de terceiros, importando e exportando dados através de arquivos .xlsx ou .CSV.;
- 6.11. Permitir exportação de dados através de arquivos: html; .xlsx; csv; pdf e xml;
- 6.12. Dispor de painel geral do tipo Dashboard que alerte para situação de risco e apresente o status geral do inventário.

7. DISTRIBUIÇÃO DE SOFTWARE

- 7.1. Permitir a definição de múltiplos catálogos de software;
- 7.2. Suportar todos os possíveis procedimentos associados a um software, tais como Instalação, Remoção, Manutenção, Reparação, Instalação Administrativa - bastando, para a criação de tais procedimentos, que sejam fornecidas as documentações pertinentes aos procedimentos;
- 7.3. Possibilitar a distribuição de pacotes de softwares para estações e/ou servidores individuais, grupos de estações e/ou servidores ou então para todas as estações e/ou servidores gerenciados;
- 7.4. Possibilitar o acompanhamento da distribuição dos pacotes de softwares, exibindo graficamente este acompanhamento de execução das instalações/desinstalações;
- 7.5. Permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de licenças;
- 7.6. Permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação;
- 7.7. Permitir que o processo de autorização e agendamento de liberação de pacotes de forma integrada ao processo de Gerenciamento de Mudanças;
- 7.8. Permitir a criação de diversos pacotes de Liberação;
- 7.9. Integrar com o processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração deve garantir que o processo de Liberação terá disponível todas as informações requeridas contidas no CMDB para a distribuição dos pacotes;
- 7.10. Permitir a atualização automática do CMDB com as novas informações do item de configuração atualizado pela liberação;
- 7.11. Garantir que uma Liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças;
- 7.12. Permitir a gestão de modelos diferentes de liberações, tais quais Liberações de alta escala ou distribuições faseadas.

ANEXO II - PROPOSTA/PLANILHA DE PREÇOS

Ao
Tribunal de Contas do Estado de São
Paulo Pregão Eletrônico nº 38/23
SEI - Processo nº 4642/2023-82

Objeto: Prestação de serviços de suporte especializado à infraestrutura de TIC com Atendimento Remoto em 1º e 2º Níveis, Atendimento Presencial em 2º Nível, Gestão de Service Desk (Central de Serviços) e Gestão de Ativos, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

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 REMOTO - Central de Serviços	30	mês		
03	Serviço de Atendimento de 2º nível PRESENCIAL	30	mês		
04	Gestão de Ativos	30	mês		
05	Implantação da Central de Serviços	1	unidade		
Preço Total Global para 30 meses de contratação (R\$)					
Preço Total Mensal da Contratação (R\$) (*) (Preço Total Global da Contratação / 30)					

(*) O Preço Total Mensal da Contratação é definido apenas para efeitos da licitação no sistema BEC.

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

A **implantação da solução de TIC** deverá ser realizada em **até 60 (sessenta) dias** a partir da data indicada na **Autorização para Início dos Serviços**, de acordo com a **tabela/cronograma do Plano de Implantação da Solução de TIC**, constante no **Apêndice IV do Termo de Referência - Anexo I do Edital**.

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

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, quando for o caso) PARA A PRESTAÇÃO SERVIÇOS DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TIC COM ATENDIMENTO REMOTO EM 1º E 2º NÍVEIS, ATENDIMENTO PRESENCIAL EM 2º NÍVEL, GESTÃO DE SERVICE DESK (CENTRAL DE SERVIÇOS) E GESTÃO DE ATIVOS.

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 DOE de 08/03/97, e nº 4/97, publicada no DOE 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, 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 nº _____, na qualidade de vencedora do Pregão Eletrônico nº 38/23, 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 nº 4642/2023-82, com as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA OBJETO

1.1- Prestação de serviços de suporte especializado à infraestrutura de TIC com Atendimento Remoto em 1º e 2º Níveis, Atendimento Presencial em 2º Nível, Gestão de Service Desk (Central de Serviços) e Gestão de Ativos, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), conforme especificações constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital e demais disposições deste contrato.

1.2- Consideram-se partes integrantes do presente instrumento, como se nele estivessem transcritos, os seguintes documentos:

- a) Edital do Pregão Eletrônico nº 38/23 e seus anexos;
- b) Proposta de ____ de _____ de 2023, apresentada pela **CONTRATADA**;
- c) Ata da sessão do Pregão Eletrônico nº 38/23.

1.3- O regime de execução deste contrato é o de **empreitada por preço unitário**.

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 VALOR E RECURSOS FINANCEIROS

2.1- O valor total do presente contrato é de R\$ _____ (_____).

2.2- A **despesa onerará os recursos** orçamentários e financeiros reservados na Funcional Programática: 01.032.0200.4821 - Elemento: 3.3.90.40.12.

CLÁUSULA TERCEIRA VIGÊNCIA, PRAZOS DE EXECUÇÃO E DE EMISSÃO DA AUTORIZAÇÃO PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS

3.1- Este contrato terá **vigência de 30 (trinta) meses**, iniciando-se na data indicada pelo **CONTRATANTE** na **Autorização para início dos Serviços (AIS)**, com eficácia após a **publicação** de seu extrato no **Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo / DOE-TCESP** (endereço eletrônico <https://www.tce.sp.gov.br/diariooficial>).

3.2- A **Autorização para Início de Serviços** será emitida pela **Comissão de Fiscalização**, no prazo de até **10 (dez) dias corridos**, a contar da publicação do extrato deste Contrato no **DOE-TCESP**.

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

3.4- A **implantação da solução de TIC** deverá ser realizada em **até 60 (sessenta) dias** a partir da data indicada na **Autorização para Início dos Serviços**, de acordo com a **tabela/cronograma do Plano de Implantação da Solução de TIC**, constante no **Apêndice IV do Termo de Referência - Anexo I do Edital**.

3.5- Os serviços de suporte especializado à infraestrutura de TIC com Atendimento Remoto em 1º e 2º Níveis, Atendimento Presencial em 2º Nível, Gestão de Service Desk (Central de Serviços) e Gestão de Ativos 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.

3.6- As prorrogações do prazo de execução serão formalizadas mediante celebração dos termos de aditamento a este contrato, respeitadas as condições prescritas na **Lei Federal nº 8.666/1993**.

3.7- A não prorrogação contratual por conveniência do **CONTRATANTE** não gerará à **CONTRATADA** direito a qualquer espécie de indenização.

3.8- Não obstante o prazo estipulado na cláusula 3.3, 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 QUARTA **CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO, MEDIÇÃO, FATURAMENTO E SANEAMENTO** **DE IRREGULARIDADES**

4.1- Os serviços deverão ser executados conforme as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I do Edital e serão acompanhados e recebidos por **Comissão de Fiscalização** designada pelo **CONTRATANTE**, que expedirá a **Autorização para Início dos Serviços** e os **Aceites**;

4.1.1- Somente serão expedidos os **Aceites** se os serviços prestados estiverem plenamente de acordo com as disposições constantes deste Contrato e do Termo de Referência – Anexo I do Edital, e na proposta comercial apresentada pela **CONTRATADA**.

4.2- A expedição da **Autorização para Início dos Serviços** e dos **Aceites** pela **Comissão de Fiscalização** estará subordinada, no que couber, das disposições na Ordem de Serviço GP nº 02/2001 do **CONTRATANTE**, Anexo V do edital.

4.3- Os serviços serão executados conforme **tabela/cronograma do Plano de Implantação da Solução de TIC**, constante no **Apêndice IV do Termo de Referência - Anexo I do Edital**, contados da data indicada pelo **CONTRATANTE** na **Autorização para Início dos Serviços**.

4.4- 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 **Plano de Implantação da Solução de TIC - Apêndice IV do Termo de Referência – Anexo I do Edital**.

4.5- Após a **Implantação da Central de Serviços (Service Desk) - FASE A11** da **tabela/cronograma do Plano de Implantação da Solução de TIC**, constante no **Apêndice IV do Termo de Referência - Anexo I do Edital**, será emitido o **Aceite Provisório**;

a) O **Aceite Provisório** tem por finalidade formalizar o 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 – Anexo I do Edital, de forma que o desenvolvimento dos trabalhos atenda ou supere os índices de desempenho e os níveis de serviços detalhados.

4.6- O início das atividades de **Central de Serviços (Service Desk)** será formalizado com a emissão da **Autorização do início da operação**, conforme **tabela/cronograma do Plano de Implantação da Solução de TIC**, constante no **Apêndice IV do Termo de Referência - Anexo I do Edital**;

4.6.1- A **Autorização do início da operação** será emitida até **5 (cinco) dias** após a emissão do **Aceite Provisório**.

4.7- Constatado o cumprimento de todos os requisitos, o **CONTRATANTE** emitirá o **Aceite Definitivo** em até **15 (quinze) dias** após o início da operação, conforme **tabela/cronograma do Plano de Implantação da Solução de TIC**, constante no **Apêndice IV do Termo de Referência - Anexo I do Edital**;

a) Com a emissão do **Aceite Definitivo**, passará a fluir o prazo para pagamento dos serviços referentes à **Implantação da Central de Serviços (Service Desk) – item 5 da tabela do Anexo a este Contrato**.

4.8- Emissão dos **Aceites Mensais** referentes à **prestação dos serviços de Atendimento de 1º e 2º Níveis (Remoto e Presencial) e de Gestão de Ativos**:

4.8.1- 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**;

4.8.2- A **reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal** 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.

4.9- As medições para efeito de **Abatimento por Desempenho de Serviço, faturamentos e pagamentos mensais** serão realizadas de acordo com os procedimentos estabelecidos no **item 12 do Termo de Referência - Anexo I do Edital**.

4.10- A emissão dos **Aceites** não exime a **CONTRATADA** de sua responsabilidade, na forma da Lei, pela qualidade, correção e segurança dos serviços prestados.

4.11- 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;

4.11.1- 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;

4.11.2- 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**.

4.12- Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a **Comissão de Fiscalização** comunicará à **CONTRATADA** o valor aprovado e **autorizará a emissão da correspondente nota fiscal/fatura, a ser apresentada à Comissão de Fiscalização em até 3 (três) dias úteis** da comunicação dos valores aprovados. **Estando em ordem a documentação, a Comissão de Fiscalização atestará a medição mensal** e encaminhará a Nota Fiscal a pagamento.

4.13- As **notas fiscais/faturas** deverão ser emitidas pela **CONTRATADA**, para o **CONTRATANTE**, e apresentadas para a **Comissão de Fiscalização** juntamente com a documentação de instrução do pagamento, conforme **CLÁUSULA DO PAGAMENTO**.

4.14- Quando da **emissão da nota fiscal/fatura**, a **CONTRATADA** deverá **destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA O ISS"**. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

4.15- Para os serviços prestados no Município de São Paulo, ou em outros em que a legislação municipal determine a retenção do ISSQN pelo **CONTRATANTE**, quando da **emissão da nota fiscal/fatura**, a **CONTRATADA** deverá **destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA O ISS"**. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

4.16- Quando da **emissão da nota fiscal**, a **CONTRATADA** deverá **destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA A SEGURIDADE SOCIAL"**;

- a) Poderão ser deduzidos da base de cálculos da retenção, os valores dos custos de fornecimento incorridos pela **CONTRATADA** a título de vale-transporte e de vale-refeição, nos termos da legislação própria. Tais parcelas deverão estar discriminadas na nota fiscal;
- b) A falta de destaque do valor da retenção na nota fiscal impossibilitará a **CONTRATADA** de efetuar sua compensação junto ao INSS, ficando a critério do **CONTRATANTE** proceder à retenção/recolhimento devidos sobre o valor bruto da nota fiscal/fatura ou devolvê-lo à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA QUINTA GARANTIA CONTRATUAL

5.1- Para garantir o cumprimento deste contrato, a **CONTRATADA** prestou garantia conforme previsão contida no instrumento convocatório, no valor de R\$ _____ (_____) equivalente a **5%** (cinco por cento) do valor deste contrato.

5.2- A garantia prestada pela **CONTRATADA** será liberada ou restituída após o término da vigência deste contrato, e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente;

5.2.1- A **CONTRATADA** poderá apresentar, em substituição à garantia prestada, outra equivalente a **5%** (cinco por cento) do valor correspondente às parcelas restantes da **prestação de serviços de suporte especializado à infraestrutura de TIC com Atendimento Remoto em 1º e 2º Níveis, Atendimento Presencial em 2º Nível, Gestão de Service Desk (Central de Serviços) e Gestão de Ativos**, após a emissão do **Aceite Definitivo** referente à Implantação da Central de Serviços.

5.3- 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, obriga-se a repor ou completar o seu valor no prazo máximo e improrrogável de **2 (dois) dias** contados do recebimento da referida notificação.

5.4- Ao **CONTRATANTE** cabe descontar da garantia toda a importância que a qualquer título lhe for devida pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEXTA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1- Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao **CONTRATANTE** é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por **Comissão de Fiscalização** designada.

6.2- A **CONTRATADA** ficará sujeita a fiscalização nos limites dessa contratação, obrigando-se a prestar todos os esclarecimentos porventura requeridos pelo **CONTRATANTE**, que designará uma **Comissão de Fiscalização** para acompanhar a execução dos serviços.

CLÁUSULA SÉTIMA PAGAMENTO

7.1- O original das notas fiscais/faturas, emitidas em conformidade com a legislação vigente e com as medições, após a emissão dos **Aceites** pela **Comissão de Fiscalização**, **deverá ser apresentado à Comissão de Fiscalização juntamente com os seguintes comprovantes, quando aplicável, em até 3 (três) dias úteis a contar da autorização de faturamento pela Comissão de Fiscalização:**

a) Prova do recolhimento mensal do FGTS, por meio das **guias de recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social – GFIP**, que deverão corresponder ao período de execução e por tomador de serviço (**CONTRATANTE**), da seguinte forma:

a.1) Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela **Conectividade Social**;

a.2) Guia de Recolhimento do FGTS - GRF, gerada e impressa pelo **SEFIP**, com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet;

a.3) Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP - RE;

a.4) Relação de Tomadores/Serviços/Obras – RET;

a.5) Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal/fatura, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a **CONTRATADA** apresentar a documentação devida, quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

b) Prova de recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, devido no Município no qual a prestação do serviço for realizada, em consonância com as disposições contidas na **Lei Complementar nº 116, de 31.07.03**.

c) Cópia da folha de pagamento específica para os serviços realizados sob este contrato, identificando o número do contrato, relacionando respectivamente todos os segurados colocados à disposição desta e informando:

- c.1) Nomes dos segurados;
- c.2) Cargo ou função;
- c.3) Remuneração, discriminando separadamente as parcelas sujeitas ou não à incidência das contribuições previdenciárias;
- c.4) Descontos legais;
- c.5) Quantidade de quotas e valor pago a título de salário-família;
- c.6) Totalização por rubrica e geral;
- c.7) Resumo geral consolidado da folha de pagamento.

d) Demonstrativo mensal assinado por seu representante legal, com as seguintes informações:

- d.1) Nome e CNPJ do **CONTRATANTE**;
- d.2) Data de emissão do documento de cobrança;
- d.3) Número do documento de cobrança;
- d.4) Valor bruto, retenção e valor líquido (recebido) do documento de cobrança;
- d.5) Totalização dos valores e sua consolidação.

e) Comprovantes de pagamento dos salários concernentes ao período a que a prestação dos serviços se refere com a apresentação de um dos seguintes documentos:

e.1) Comprovante de depósito em conta bancária do empregado; ou

e.2) Comprovante de pagamento a cada empregado ou recibo de cada um deles, com a identificação da empresa, a importância paga, os descontos efetuados, mês de referência, data de pagamento/recebimento e assinatura do funcionário.

7.2- No caso de **CONTRATADA** 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.**

7.3- A **não apresentação da comprovação** de que tratam a cláusula anterior **assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento** respectivo e/ou pagamentos seguintes.

7.4- 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, à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados “pró-rata tempore”, em relação ao atraso verificado.

7.5- Não serão consideradas como atraso no pagamento as retenções efetuadas em virtude da aplicação da **Resolução nº 6, de 18 de setembro de 2020**.

7.6- Nos termos do **artigo 31 da Lei nº 8.212, de 24.07.91, alterado pela Lei nº 9.711, de 20.11.98, e Instrução Normativa RFB nº 2.110, de 17.10.22**, o **CONTRATANTE** reterá **11% (onze por cento)** do valor bruto da nota fiscal/fatura, obrigando-se a recolher em nome da **CONTRATADA**, a **importância retida até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão da nota fiscal** ou o dia útil imediatamente anterior, se não houver expediente bancário nesse dia.

7.7- O **CONTRATANTE** emitirá uma **GPS - Guia da Previdência Social específica** para a **CONTRATADA**. Na hipótese de emissão, no mesmo mês, de mais de uma nota fiscal/fatura pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** se reserva o direito de consolidar o recolhimento dos valores retidos em uma Única Guia.

7.8- Constitui **condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo - CADIN ESTADUAL”**, que será obrigatoriamente consultado, por ocasião da realização de cada pagamento.

7.9- Os **pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S.A., no prazo de 15 (quinze) dias, contados da emissão dos Aceites**, desde que a correspondente nota fiscal, acompanhada dos documentos referidos nas cláusulas anteriores, sejam protocoladas junto à **Comissão de Fiscalização no prazo de até 3 (três) dias úteis** contados do recebimento da comunicação do aceite da realização dos serviços.

7.10- A **não observância do prazo previsto para apresentação das notas fiscais/faturas ou a sua apresentação com incorreções ensejará a prorrogação do prazo de pagamento** por igual número de dias a que corresponderem os atrasos e/ou as incorreções verificadas.

CLÁUSULA OITAVA OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das disposições constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital, a **CONTRATADA** obriga-se a:

8.1- Responsabilizar-se integralmente pela execução dos serviços, nos termos da legislação vigente.

8.2- Fornecer as notas fiscais/faturas, nos termos da lei.

8.3- Comunicar à **Comissão de Fiscalização**, sempre que necessário, as ocorrências verificadas no transcorrer dos serviços.

8.4- Prestar os esclarecimentos e as orientações que forem solicitadas pela **Comissão de Fiscalização**.

8.5- Manter, durante toda a execução deste Contrato, todas as condições que culminaram em sua habilitação.

8.6- 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.

8.7- Manter **sigilo** dos dados e das informações confidenciais referentes ao **CONTRATANTE** ou a seus servidores que por qualquer meio venha a ter acesso.

8.8- Cumprir as **Condições de Manutenção de Sigilo**, descritas no **item 13 do Termo de Referência**.

8.9- 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.

8.10- Apresentar **Caderno de Métricas e Níveis de Serviços** e os demais relatórios exigidos no Termo de Referência, nos prazos ali estabelecidos.

8.11- Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, de transportes e taxas de administração, bem como despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza, despesas operacionais com frete, carga e descarga, resultantes da execução deste Contrato, sendo que sua inadimplência, com relação a tais encargos, não transfere ao **CONTRATANTE** o ônus pelo seu pagamento, não podendo onerar o presente contrato.

8.12- 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**.

8.13- A **CONTRATADA** em situação de recuperação judicial deverá comprovar o cumprimento das obrigações do plano de recuperação judicial 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**.

CLÁUSULA NONA OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1- Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

9.2- Indicar, formalmente, **Comissão de Fiscalização** para acompanhamento da execução contratual.

9.3- Cumprir os prazos fixados para emissão dos **Aceites**.

9.4- Comunicar à **CONTRATADA** sobre qualquer irregularidade no fornecimento do objeto contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA REAJUSTE

10.1- O valor da prestação mensal devida pelo **CONTRATANTE** será reajustado anualmente, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:

$$R = P_o \times \left[\left(\frac{IPC}{IPC_o} \right) - 1 \right]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

P_o = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPC/IPC_o = 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.

10.2- A atualização dos preços **referentes aos serviços associados ao suporte especializado à infraestrutura de TIC com Atendimento Remoto em 1º e 2º Níveis, Atendimento Presencial em 2º Nível, Gestão de Service Desk (Central de Serviços) e Gestão de Ativos** será processada a cada período completo de **12 (doze) meses**, tendo como referência, o **mês de apresentação da proposta**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11.1- As partes deverão observar as disposições da **Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e alterações**, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenham acesso, para o propósito de execução e acompanhamento deste Contrato, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA RESCISÃO E SANÇÕES

12.1- 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, e alterações, 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.

12.2- Aplicam-se a este Contrato as sanções estipuladas nas Leis Federais nº 8.666/93 e 10.520/02, e na Resolução nº 6, de 18 de setembro de 2020, do **CONTRATANTE**, que a **CONTRATADA** declara conhecer integralmente.

12.3- 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.

12.4- 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.

12.5- A aplicação das penalidades não impede o **CONTRATANTE** de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela **CONTRATADA**.

12.6- 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.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA FORO

13.1- 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.

P/ **CONTRATANTE**

P/ **CONTRATADA**

Testemunhas

ANEXO AO CONTRATO

PLANILHA DE PREÇOS
SEI - PROCESSO nº 4642/2023-82

Item	Descrição Resumida	Qtde.	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total do item (R\$)
01	Serviço de Atendimento em 1º nível - Central de Serviços	30	mês		
02	Serviço de Atendimento em 2º nível REMOTO - Central de Serviços	30	mês		
03	Serviço de Atendimento em 2º nível PRESENCIAL	30	mês		
04	Gestão de Ativos	30	mês		
05	Implantação da Central de Serviços	1	unidade		
Preço Total Global para 30 meses de contratação (R\$)					

**ANEXO IV - MODELO ARQUIVO DECLARAÇÕES
(FASE HABILITAÇÃO)
PREGÃO ELETRÔNICO nº 38/23- TCESP**

Eu _____(nome completo), representante legal da empresa _____(denominação da pessoa jurídica), participante do PREGÃO ELETRÔNICO nº 38/23, 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 Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo / DOE-TCESP (endereço eletrônico <https://www.tce.sp.gov.br/diariooficial>);

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 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;

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 – Anexo I do Edital. Havendo divergência entre as descrições dos serviços existentes no Edital e a utilizada pelo Sistema BEC, deve prevalecer o estabelecido no Edital e seus anexos;

h) Estar ciente sobre a observação das disposições da **Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)**, e alterações, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenha acesso, para o propósito de execução e acompanhamento do Contrato, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória;

i) A empresa não se encontra em regime de recuperação extrajudicial;

j) Estar ciente de que a empresa deverá entregar, **no ato da assinatura do contrato, documentação referente à comprovação da formação/experiência 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.

São Paulo, de de 2023.

Nome e assinatura do representante legal
RG nº.....
E-mail:

ANEXO V
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 imposto 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.

ANEXO VI RESOLUÇÃO Nº 6/2020

PUBLICADA NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PODER LEGISLATIVO, EM 19/09/20, PÁG. 26.

TC-A-16.529/026/93

SEI Nº 009648/2020-01

Fixa regras destinadas a regulamentar a aplicação de sanções e as hipóteses de rescisão contratual, além de definir competências na condução dos processos administrativos sancionatórios, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**, no exercício de suas atribuições legais e regimentais, constantes do inciso II do artigo 3º e artigo 8º da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, bem como do artigo 251 do Regimento Interno, e na conformidade do previsto na alínea “a” do inciso IV do artigo 114 deste mesmo diploma legal:

Considerando a competência para expedir normas destinadas à realização de seus procedimentos licitatórios;

Considerando a necessidade de regulamentar a aplicação de penalidades em casos de descumprimento de obrigações por seus fornecedores;

Considerando o que dispõem os artigos 77, 78, 79, 80, 81, 86, 87, 88, 109 e 115 da Lei nº 8.666/93, bem como os artigos 7º e 9º da Lei nº 10.520/02;

Considerando as competências atribuídas na Resolução nº 4/97, alterada pelas Resoluções nº 7/97 e nº 02/2018;

RESOLVE:

Art. 1º. Este instrumento visa regulamentar a aplicação de sanções e as hipóteses de rescisão contratual, além de definir competências na condução dos processos administrativos sancionatórios inerentes aos procedimentos de compras e de contratação de serviços e obras de engenharia, bem como nos casos de dispensa e inexigibilidade de licitação e outros que tratem do estabelecimento de obrigações entre este Tribunal de Contas e terceiros.

Art. 2º. Nos casos de inexecução parcial ou total do contrato ou de descumprimento de quaisquer obrigações por parte das contratadas ou de quem mantenha vínculo obrigacional para com este Tribunal de Contas, respeitados o contraditório e a ampla defesa e mediante instauração de procedimento administrativo sancionatório, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, nos termos, respectivamente, dos incisos I a IV do artigo 87 da Lei nº 8.666/93:

I – advertência;

II – multa;

III – suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

§ 1º - Em se tratando de pregão, a penalidade prevista no inciso III poderá ser de até 5 anos, nos termos previstos no artigo 7º da Lei nº 10.520/02, aplicando-se, ainda, subsidiariamente, as normas estabelecidas na Lei nº 8.666/93, nos termos do artigo 9º daquele diploma legal.

§ 2º - As sanções previstas nos incisos I, III, IV e § 1º deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, garantido o contraditório e a ampla defesa, sem embargo da hipótese prevista no § 6º do artigo 7º desta Resolução.

§ 3º - O valor correspondente à multa aplicada deverá ser descontado dos montantes retidos preventivamente nos termos do artigo 4º e, quando houver, da caução prestada, nesta ordem.

§ 4º - Havendo mais de uma modalidade de garantia da execução contratual, a caução em dinheiro será executada preferencialmente às outras modalidades.

Art. 3º. As sanções previstas nesta Resolução serão aplicadas na seguinte conformidade:

I – os casos de descumprimento contratual de natureza leve e de menor potencial ofensivo, nos quais a contratada (ainda que tenha adotado medidas corretivas) mereça ser repreendida e/ou alertada de que a reincidência implicará penalidade de maior gravame, ensejarão advertência;

II - o atraso injustificado na execução do contrato de prestação de serviços, na execução de obra ou na entrega de materiais, sem prejuízo do disposto no § 1º do artigo 86 da Lei nº 8.666/93 e artigo 7º da Lei nº 10.520/02, sujeitará a contratada à multa de mora calculada sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado:

a) de 0,5% (meio por cento) ao dia, para atraso de até 15 (quinze) dias corridos;

b) superados os 15 (quinze) dias corridos, a partir do 16º a multa será de 1% (um por cento) ao dia, limitado a 30 (trinta) dias corridos e aplicada em acréscimo à da alínea “a”;

c) após 30 (trinta) dias corridos, fica caracterizada a inexecução parcial ou total, conforme o caso, aplicando-se o disposto no inciso III, cumulativamente a este.

III – a inexecução total ou parcial das obrigações contratuais, relacionadas quer à entrega do objeto, quer à de documentos exigidos no edital, submeterá a contratada:

a) aplicação de multa correspondente a até 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida; ou

b) pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.

IV – a recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração do Tribunal de Contas caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às seguintes penalidades:

a) multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor do contrato; ou,

b) pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim;

c) impedimento de licitar e contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos. Caso a modalidade adotada tenha sido o pregão, aplicar-se-á o disposto no §1º do artigo 2º desta Resolução.

V – a entrega de documentação falsa, o retardamento imotivado da execução contratual, o comportamento inidôneo e a fraude, trabalhista ou fiscal, implicarão a emissão da declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, a quem lhe der causa, observado o disposto no inciso IV e §3º do artigo 87 da Lei nº 8.666/93.

§ 1º - O atraso de que trata o inciso II será contado a partir do primeiro dia útil de expediente deste Tribunal de Contas, subsequente ao término do prazo estabelecido para entrega do material, execução da obra ou do serviço, até o dia anterior à sua efetivação.

§ 2º - Configurada a prática de ilícito durante o certame ou execução contratual (inciso V), será encaminhada nota de conhecimento ao Ministério Público Estadual.

Art. 4º. Caracterizado o atraso injustificado da obrigação ou a inexecução parcial, o Tribunal de Contas reterá, preventivamente, o valor da multa dos eventuais créditos que a contratada tenha direito, até a decisão definitiva, assegurada a ampla defesa.

§ 1º - Caso o Tribunal de Contas decida pela não aplicação da multa, o valor retido será devolvido à contratada corrigido pelo IPC-FIPE.

§ 2º - Poderá o Tribunal de Contas converter a multa aplicada em advertência, caso o valor afigure-se ínfimo, assim considerados aqueles inferiores a 10 (dez) UFESPs.

Art. 5º. O pedido de prorrogação para a execução do objeto deve ser apresentado, com as devidas justificativas, dentro dos prazos fixados pela Administração, em edital, contrato ou documento equivalente.

Art. 6º. O material não aceito e/ou o serviço executado em desacordo com o estipulado deverá ser substituído ou corrigido dentro do prazo fixado, contado do recebimento da comunicação da recusa.

Parágrafo único – A ausência de regularização do objeto dentro do prazo determinado ensejará a aplicação das sanções previstas na presente Resolução, considerando-se a mora, nesta hipótese, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estabelecido.

Art. 7º. As competências para condução do procedimento administrativo, configuração da infração, notificação da contratada e aplicação de sanções são definidas na seguinte conformidade:

I – a instauração do procedimento administrativo sancionatório se dá mediante comunicação do gestor, ou de quem tenha a responsabilidade pelo acompanhamento da execução contratual, ao Departamento Geral de Administração (DGA), sem embargo da possibilidade de instauração, de ofício, por este;

II – uma vez instaurado o procedimento administrativo, o DGA notificará os responsáveis para apresentação de defesa prévia no prazo de 5 (cinco) dias úteis, nos termos e para os fins do artigo 87 da Lei nº 8.666/93 e do artigo 7º da Lei nº 10.520/02, a qual deverá ser submetida, devidamente instruída, ao Gabinete Técnico da Presidência (GTP) para fins de avaliação do seu processamento;

III – rejeitada a defesa, o DGA aplicará a sanção nos termos da legislação vigente;

IV - da decisão que aplicar penalidade cabe recurso à autoridade sancionadora, no prazo de 5 dias úteis a contar da intimação do ato; a qual poderá reconsiderar sua decisão, em idêntico prazo, ou fazê-lo subir à Presidência, devidamente instruído, para apreciação e julgamento;

V – na contagem dos prazos para defesa prévia e recurso, sempre em dias úteis, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do término, somente iniciando ou vencendo em dias de expediente do Tribunal de Contas.

§ 1º – a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, cominada ou não com outras penalidades, observará as disposições contidas no inciso IV e § 3º do

artigo 87 da Lei nº 8.666/93, e será de competência exclusiva do Presidente do Tribunal de Contas, a quem o procedimento administrativo instaurado deverá ser encaminhado devidamente instruído pelo DGA, cabendo recurso ao Tribunal Pleno;

§ 2º - A intimação dos atos referidos nos incisos II (defesa prévia), III (aplicação de sanção) e IV (julgamento do recurso) deste artigo será feita mediante expedição de ofício ao(s) responsável(eis) relacionado(s) no Termo de Ciência e de Notificação, por meio do(s) endereço(s) eletrônico(s) nele indicado(s), o(s) qual(is) deve(m) ser mantido(s) atualizado(s) para os fins a que se destina(m).

§ 3º - Nos processos eletrônicos instaurados neste Tribunal, as comunicações dos atos oficiais serão realizadas por meio das funcionalidades existentes no Sistema Eletrônico de Informações – SEI ou em outro que venha a substituí-lo.

§ 4º - O recurso de que trata o inciso IV deste artigo terá efeito suspensivo, podendo a autoridade competente, motivadamente e presentes razões de interesse público, atribuir apenas o efeito devolutivo, exclusivamente para a penalidade que envolver a interrupção ou suspensão da execução contratual.

§ 5º - Nos casos de aceitação da defesa prévia, de juízo de retratação pela autoridade sancionadora ou de provimento do recurso, dar-se-á continuidade à execução contratual, mesmo na hipótese em que eventualmente a mesma tenha sido suspensa ou interrompida preventivamente.

§ 6º - Independentemente da instauração de procedimento administrativo sancionatório, o DGA poderá determinar, mediante comunicação expressa dos responsáveis indicados no Termo de Ciência e de Notificação, a suspensão preventiva e imediata do contrato, quando presentes indícios de que sua continuidade possa acarretar encargo, prejuízo ou dano que supere o direito do contratado permanecer na execução.

§ 7º - Quando as sanções previstas no artigo 2º não forem aplicadas pelo Presidente do Tribunal de Contas, a ele será dada ciência do apenamento, após transcorrido o prazo sem a interposição de recurso e antes da fase de execução da decisão.

Art. 8º. Decorridos 30 (trinta) dias da notificação para recolhimento da multa, não ocorrendo a quitação, serão adotadas as medidas para o registro do devedor no Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN e a inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado para a cobrança judicial.

Art. 9º. Esgotada a instância administrativa, as penalidades deverão ser registradas no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP e, conforme o caso, comunicadas às autoridades competentes para fins de anotações nos demais cadastros de controle, inclusive às entidades profissionais.

Art. 10. As disposições contidas na presente Resolução não impedem que a Presidência do Tribunal de Contas decida pela rescisão do contrato, quando verificadas as hipóteses contidas nos artigos 77 e seguintes da Lei nº 8.666/93, tampouco pelo ajuizamento de ações de ressarcimento na esfera civil.

Art. 11. A presente Resolução deverá integrar, obrigatoriamente, como anexo, os instrumentos convocatórios de licitação, os contratos ou os instrumentos equivalentes.

Art. 12. Infrutífera a intimação a que se refere o § 2º do artigo 7º, sua repetição será efetuada por meio do DOE, por 03 (três) vezes consecutivas.

Art. 13. Os casos omissos serão solucionados pelo Presidente mediante a aplicação das regras dispostas em norma geral, ouvido o Tribunal Pleno, quando for o caso.

Art. 14. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as Resoluções nº 05/93 e 03/08, bem como outras disposições regulamentares a ela contrárias.