



ANEXO VII

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo é definir as condições e especificações para contratação dos serviços técnicos especializados na área de tecnologia a Informação e Comunicação (TIC). Os serviços compreendem: planejamento, instalação, implantação e execução continuada de serviços de suporte e sustentação a infraestrutura conforme Anexo I e II deste documento.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. As contratações em tela decorrem do atendimento as metas pactuadas no Termo de Colaboração n.º 01/2023, entre a Prefeitura de Saquarema, representada pela Secretaria de Educação, e o Instituto de Desenvolvimento, Pesquisa e Inovação – IDPI, para atender as necessidades do Programa Conexão do Futuro, estabelecidas no Plano de Trabalho Referencial.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar da seleção as empresas:

- a) Que tenham no objeto social atividades compatíveis com os serviços descritos no presente Termo;
- b) Que não tenham sofrido penalidade de impossibilidade de contratar com a Administração Pública de Saquarema ou com a Administração Pública em geral;
- c) Que não tenham vínculo, até o 3º grau civil, com servidor público do Município de Saquarema, ou com funcionário do IDPI.

4. SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não é permitida a subcontratação dos serviços descritos neste Termo.

5. DO VALOR ESTIMADO

5.1. O valor estimado para os serviços são os constantes na Tabela abaixo, conforme previsão no Plano de Trabalho e considerando os valores contratados atualmente no Programa. Porém deve o Setor de compras fazer verificação junto ao mercado para comprovar a adequação dos mesmos aos preços praticados atualmente, na forma do Regulamento Interno de Compras.

6. TIPO DE JULGAMENTO

6.1. Será adotado para o julgamento o critério de Menor preço global

7. TIPO DE SERVIÇO

CONEXÃO DO FUTURO

7.1. Este edital tem como objeto as seguintes especificações:

- a) Instalar e implantar infraestrutura nas unidades mencionadas nesse documento, afim e possibilitar o uso de uma rede de dados para a prática das atividades do Programa;
- b) A aquisição da solução se justifica pela necessidade de prover suporte técnico e de atendimento aos usuários internos e externos do Programa através de equipe técnica composta por profissionais qualificados, em quantidade adequada, dedicada a realizar a prestação desses serviços nos padrões de qualidade e segurança exigidos neste ambiente de tecnologia, visando a constante melhoria da qualidade e da utilização dos recursos computacionais, bem como para dar resolução aos problemas que comumente surgem nas diversas operações praticadas pelos usuários, ou mitigando possíveis falhas ou atrasos na resolução de problemas e incidentes relacionados à utilização dos recursos tecnológicos disponíveis;
- c) Atualmente, não existe contratos de serviços para sustentação de toda infraestrutura de TIC nas unidades do Programa;
- d) Trata-se da prestação de serviço de natureza continuada que consiste no atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções

7.2. Os serviços objeto do presente Termo são de natureza contínua, portanto, podem ser prorrogados por períodos iguais e sucessivos, até o término da vigência do Termo de Colaboração.

8. PROPOSTA

8.1. A Proposta deve considerar no valor ofertado os seguintes custos:

- a) Forma de pagamento;
- b) Prazo de entrega;
- c) Custos com Entrega;
- d) Custos para operação do produto, eficiência e compatibilidade;
- e) Durabilidade do produto;
- f) Credibilidade mercadológica da empresa proponente;
- g) Qualidade do produto;
- h) Assistência técnica e garantia.
- i) Encargos Fiscais e Trabalhistas;

8.2. As Propostas devem ser apresentadas presencialmente na data, horário e local designado no Edital de Convocação

8.3. Deverá ser respeitado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, entre a publicação do aviso da seleção de propostas e a apresentação das mesmas.

8.4. A proponente poderá visitar o local da prestação do serviço/entrega para coletar dados e informações que julgue importante para confeccionar sua proposta, sendo certo que a opção por não visitar local implica na aceitação de todas as descrições neste documento contida. Não

CONEXÃO DO FUTURO

podendo a futura contratada alegar desconhecimento de questões ou realidades para execução eficiente do objeto contratado para, posteriormente, requerer alteração do valor proposto.

8.5. A proposta deve compreender a descrição do material ou serviço ofertado, contendo o preço unitário e total, devendo o mesmo ser compatível com as especificações constantes do Termo de Referência, Edital e seus anexos, bem como atender as seguintes exigências:

- a) Descrição do material ou serviço observadas as mesmas especificações constantes do Termo de Referência, de forma clara e específica, descrevendo detalhadamente as características do material ou serviço ofertado, bem como preços unitários e total detalhados em planilha, incluindo especificação de marca, procedência e outros elementos que de forma inequívoca identifiquem e constatem as características do material.
- b) Prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua assinatura e o prazo de garantia.

9. HABILITAÇÃO

9.1. Habilitação Jurídica

- a) Cópia do Contrato Social, devidamente registrado na junta comercial, comprovando que possui no objeto social a atividade comercial/serviços condizente com a contratação a ser feita através do presente Edital.
- b) Cópia dos Documentos de Identidade dos sócios;
- c) Ato constitutivo (contrato social, estatuto social ou requerimento de empresário);
- d) Todas as alterações ou consolidação do Ato Constitutivo;
- e) Procuração dos respectivos representantes nas licitações ou congêneres, quando os mesmos não constarem como representantes no Contrato Social;
- f) Documentos dos Sócios;
- g) Documentos do Representante Legal;
- h) Prova de Administração ou Diretoria (dependo do tipo empresarial);

9.2. Habilitação Fiscal

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), contendo CNAE condizente com o objeto do presente Edital;
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou Municipal, conforme o caso;
- c) Regularidade com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União) conjunta com regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- e) Certidão negativa de débitos Trabalhistas;

CONEXÃO DO FUTURO

- f) Certidão negativa de débitos estaduais (emitido pela Secretaria Estadual da Fazenda, com validade de 90 dias);
- g) Certidão negativa de débitos municipais (emitida pela Secretaria de Estado Municipal da sua cidade);

9.3. Habilitação Econômico-financeira

- a) Cópia do Balanço Patrimonial do último exercício financeiro, devidamente registrado na junta comercial;
- b) Certidão Negativa de Falência, Concordata e de execução patrimonial;
- c) Capital Social ou Patrimônio Líquido, que deve ser de até 10% do valor total do contrato, conforme entendimentos jurisprudenciais, como alternativa as exigências feitas a proponente pode ofertar garantia no valor equivalente;
- d) Índices de Liquidez, devendo o ILG e o ILC maior ou igual 1, conforme fórmulas abaixo:

$$\text{LIQUIDEZ CORRENTE} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

$$\text{LIQUIDEZ GERAL} = \frac{(\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO})}{(\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO})}$$

9.4. Qualificação Técnica

- a) Apresentação de atestados de capacidade técnica profissional e/ou operacional (emitido por uma empresa privada ou por órgão governamental), conforme o caso, comprovando que a proponente já realizou serviços/fornecimentos semelhantes ao objeto do presente Edital;
- b) Registro da empresa ou do responsável técnico no órgão profissional/técnico competente, quando for o caso;
- c) Atestado de visita técnica as instalações dos polos em Saquarema, quando for o caso.

9.5. Declarações

- a) Declaração de Concordância com os termos deste Edital;
- b) Declaração de que não emprega menor, salvo na condição de aprendiz e acima de 14 anos (Anexo IV);
- c) Declaração de Inexistência de Vínculos com a Administração, conforme modelo anexo.

9.6. As empresas devem manter a referida regularidade durante toda a vigência da contratação, sob pena de rescisão do contrato.

10. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Sede Administrativa - Rua Gelcílio Machado, 150 - Sala 04 - Bacaxá
Saquarema - Rio de Janeiro - RJ - CEP 28994-795.

CONEXÃO DO FUTURO

10.1. Os serviços deverão ser prestados nas unidades do Programa Conexão do Futuro:

10.1.1. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

- a) Polo Saquarema – AV. SAQUAREMA, 567, LOJAS 38,38A, 38B, 38C E 39, PORTO NOVO, SAQUAREMA
- b) Polo Saquarema Expansão – AVENIDA SAQUAREMA Nº 05, LOJAS 01 E 03, PORTO NOVO, SAQUAREMA
- c) Polo Jaconé Expansão – RUA 96, Nº 300 LOTE 2, BALNEÁRIO JACONÉ, SAQUAREMA

10.1.2. SERVIÇO DE SUPORTE

- a) Polo Bacaxá – RUA PROFESSOR FRANCISCO FONSECA,120, BACAXÁ, SAQUAREMA
- b) Polo Bacaxá Expansão – AVENIDA SAQUAREMA Nº 3699, PORTO DA ROÇA, SAQUAREMA
- c) Polo Saquarema – AV. SAQUAREMA, 567, LOJAS 60,61,62,63 e 65, PORTO NOVO, SAQUAREMA
- d) Polo Saquarema Expansão – AVENIDA SAQUAREMA Nº 05, LOJAS 01 E 03, PORTO NOVO, SAQUAREMA
- e) Polo Jaconé - RODOVIA AMARAL PEIXOTO, Nº 650-KM 53, SAMPAIO CORREIA, SAQUAREMA
- f) Polo Jaconé Expansão – RUA 96, Nº 300 LOTE 2, BALNEÁRIO JACONÉ, SAQUAREMA
- g) Polo Sampaio Correia – RODOVIA AMARAL PEIXOTO, Nº 650-KM 53, SAMPAIO CORREIA, SAQUAREMA

Acompanhar os estudantes do Programa em eventos relacionados ao programa, para realizar registros de imagem e vídeos.

11. OBRIGAÇÕES DO VENCEDOR E DA CONTRATADA

- 11.1 A empresa declarada vencedora será convocada para assinatura do contrato na data da homologação ou em até 5 (cinco) dias contados desta data.
- 11.2 Após a convocação a empresa deverá comparecer em até 2 (dois) úteis, para a assinatura, sob pena de perder o direito de preferência e ser convocada a segunda mais bem classificada na oferta de propostas.
- 11.3 No caso de serviços que envolvam alocação de mão-de-obra nos Polos do Programa Conexão do Futuro, a futura contratada deverá apresentar no ato da assinatura relação dos profissionais que atuarão no contrato;
- 11.4 Todos os funcionários deverão usar E.P.I. obrigatoriamente, bem como estar devidamente protegidos por seguro em casos de acidente, quando for o caso;
- 11.5 Sempre que houver substituição de algum profissional atuante no Contrato, a comunicação deverá ser feita ao IDPI no prazo de 48 (quarenta e oito) horas antes da chegada do novo funcionário e deverá ser encaminhada a referida certidão de antecedentes criminais do mesmo.
- 11.6 Conforme dispõe a atual legislação os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde

Sede Administrativa - Rua Gelcílio Machado, 150 - Sala 04 - Bacaxá
Saquarema - Rio de Janeiro - RJ - CEP 28994-795.



CONEXÃO DO FUTURO

que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

- 11.7 Demais obrigações constantes na Minuta Contratual Padrão que seguirá em anexo ao Edital de Convocação.

12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 12.1. A data e a forma de pagamento serão as convencionadas em Contrato celebrado entre as partes;
- 12.2. O pedido de pagamento deverá ser enviado para o e-mail contratos@conexaodofuturosaquarema.org.br, acompanhado dos seguintes documentos:
- Nota Fiscal com detalhamentos dos serviços/fornecimentos, com a descrição dos valores e quantidades unitários;
 - Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos para com a Fazenda Federal e INSS;
 - Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos para com a Justiça Trabalhista;
 - Certificado de Regularidade junto ao FGTS;
 - Comprovante do Pagamento do DARF previdenciário, acompanhado da relação de funcionários relacionados ao pagamento, devendo constar na referida relação, obrigatoriamente, a relação de profissionais da contratada que atua no Programa Conexão do Futuro, quando for o caso;
 - Comprovante do Pagamento da Guia do FGTS, acompanhada da relação de funcionários relacionados ao pagamento, devendo constar na referida relação, obrigatoriamente, a relação de profissionais da contratada que atua no Programa Conexão do Futuro, quando for o caso;
 - Declaração assinada pelo representante legal da Contratada afirmando que paga os salários até o 5º dia útil, conforme disposição legal, quando for o caso de serviços que demandem a alocação de mão de obra da contratada em algum dos Polos do Programa Conexão do Futuro.

13. FISCALIZAÇÃO

13.1. A Contratante realizará fiscalização dos serviços prestados através de seus funcionários, devendo a Contratada indicar um preposto para representá-la perante a Contratante, a quem deverá ser direcionada toda a comunicação sobre o contrato em questão.

14. VIGÊNCIA DO CONTRATO

14.1. O prazo de duração do contrato será de 6 (seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes, até o termo final do Termo de Colaboração, referente ao Programa Conexão do Futuro.

15 – DAS PENALIDADES

CONEXÃO DO FUTURO

15.1 Por atraso ou inexecução total ou parcial do contrato ou instrumento equivalente, bem como por execução de qualquer ato que comprometa o bom andamento do serviço, o IDPI, poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, aplicar as seguintes sanções:

15.1.1. ADVERTÊNCIA: É o aviso por escrito, emitido quando a Contratada descumprir qualquer obrigação contratual.

15.1.2 MULTA: É a sanção pecuniária que será imposta à Contratada, por atraso injustificado na execução do objeto ou inexecução do mesmo, sendo esta parcial ou total, e será aplicada nos seguintes percentuais:

15.1.2.1 Nos casos de atrasos:

15.1.2.1.1 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução do objeto da licitação, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9% (nove, vírgula, nove por cento), que corresponde até 30 (trinta) dias de atraso;

15.1.2.1.2 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na execução do objeto da licitação, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

15.1.2.1.3 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) sobre o valor total contratado, por descumprimento do prazo de execução do objeto;

15.1.2.2 Nos casos de recusa ou inexecução:

15.1.2.2.1 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo DNIT ou inexecução parcial do objeto da licitação, calculado sobre a parte inadimplente;

15.1.2.2.2 20% (vinte por cento) sobre o valor total contratado, pela inexecução total do objeto da licitação ou descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

15.1.3 A multa será formalizada por notificação e cobrada da seguinte forma:

15.1.3.1 Mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

15.1.3.2 Mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e

15.1.3.3 Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

15.2 A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

15.3. SUSPENSÃO: É a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de processos seletivos junto ao IDPI, de acordo com os prazos a seguir:

CONEXÃO DO FUTURO

15.3.1. Por até 90 (noventa) dias, quando a contratada deixar de cumprir suas obrigações contratuais, apesar de advertida e multada.

16. DA RESCISÃO

16.1. O Contrato poderá ser rescindido:

- a) bilateralmente por acordo entre as partes, mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias;
- b) unilateralmente pelo IDPI, em decorrência de prestação de informação falsa, pela contratada, no processo seletivo ou durante a execução do contrato;
- c) unilateralmente pelo IDPI, quando a contratada cometer atos ilegais ou atentatórios aos princípios da administração pública.

17 - REAJUSTE/ REPACTUAÇÃO

17.1. Os preços contratados não poderão ser reajustados pelo período de 12 (doze) meses a contar da assinatura do Contrato. Após esse prazo serão permitidas apenas repactuações com base em reajustes salariais da categoria determinados pela Convenção da respectiva categoria.

18. DO FORO

18.1. As partes elegem o foro da cidade de Niterói para dirimir dúvidas relacionadas ao presente procedimento que não possa sê-lo na via administrativa.


Responsável pela elaboração do Termo de Referência: Maria Arícia Gerck Naegele

M^{de} Arícia Naegele
Coordenadora Admin.
Conexão Futuro
Saquarema-RJ


Jorge Henrique Pinto Garcia
Presidente do IDPI



Anexo I

Serviço de Instalação e implantação de Infraestrutura com fornecimento de material e equipamentos

1. POLO SAQUAREMA

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Execução de ponto de rede, cat. 6, instalado a partir de patch-panel até a área de trabalho, comprimento de até 90 metros, incluindo fornecimento e instalação de materiais: uma tomada fêmea RJ-45, cat. 6, espelho, etiqueta, condulete, ou caixa de sobrepor em alumínio, ou caixa para canaleta metálica/material termoplástico autoextinguível, ou caixa de superfície; eletroduto de ferro galvanizado, ou eletroduto flexível corrugado tipo "seal tube", galvanizado, revestido em PVC antichama ou eletrocalha metálica galvanizada, tampada, septada, perfurada/lisa, ou canaleta metálica galvanizada/alumínio/material termoplástico autoextinguível, tampada e septada, ou leito aramado galvanizado, septado ou perfilado de aço galvanizado, liso/perfurado, com saída de cabo, ou canaleta meia-lua abaulada de piso em material termoplástico autoextinguível, septada, com tampa, tampa terminal, arremate de parede, derivação, suporte, incluindo acessórios: curva 90° raio longo, curva 90° raio curto,	PONTO	170	R\$ 1.360,80	R\$ 231.336,00

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

<p>curva em “S”, curva horizontal 45º, curva horizontal 90º, curva vertical externa 45º, curva vertical externa 90º, curva vertical interna 45º, curva vertical interna 90º, redução concêntrica, TE horizontal, derivação TE, cruzeta horizontal 90º, luva, caixa de passagem, condutele, ou caixa de sobrepor em alumínio, tampa cega, unidut, abraçadeira tipo D com cunha de aperto, suportes para eletrocalha e leito aramado, pinos de fixação tipo Walsiva, saída de cabo, gancho de suspensão, tirante, mão francesa, emenda, cordoalha chataflexível; com lançamento de cabo UTP, cat. 6 , 4 pares; aberto, com grimpação/conectorização e anilhado em ambas as extremidades, abraçadeira tipo hellermann, abraçadeira em velcro, parafuso, bucha, arruela, porcas e demais acessórios, observada a taxa de ocupação conforme normas EIA/TIA. Inclue também o fornecimento e instalação de 02 unidades de patchcord RJ-45/RJ-45 UTP 4 pares, cat. 6, T568A/B, com até 10,0m de comprimento, com capa termoplástica do conector RJ- 45, não propagante a chama, identificado, montado em ambas as extremidades e testado 100% em fábrica, ou cabo flat para telefone e fax RJ-11/RJ-11, 01 par, com 3,0m de comprimento, identificado, organizado e ativado no rack por um patch-cord 110 IDC/RJ-</p>				
---	--	--	--	--

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

<p>45, UTP 01 par cat. 3 ou superior, com até 3,0m de comprimento, sem capa, em material termoplástico não propagante a chama, identificado, montado e testado 100% em fábrica ou patch-cord RJ-45/RJ-45, UTP 04 pares, cat. 6, T568A/B, com até 3,0m de comprimento, sem capa termoplástica do conector RJ-45, não propagante a chama, identificado, montado e testado 100% em fábrica; fornecido e instalado com identificação, certificação e documentação.</p>				
--	--	--	--	--

CONEXÃO DO FUTURO

2	<p>Execução de ponto de rede, óptico, instalado a partir de DIO do rack de origem até o DIO do rack destino, comprimento de até 50 metros, incluindo fornecimento e instalação de materiais: eletroduto de ferro galvanizado, ou eletroduto flexível corrugado tipo "seal tube", galvanizado, revestido em PVC antichama, ou eletrocalha metálica galvanizada, tampada, septada, perfurada/lisa, ou canaleta metálica galvanizada/alumínio/material termoplástico autoextinguível, tampada e septada, ou leito aramado galvanizado, septado, ou perfilado de aço galvanizado, liso/perfurado, com saída de cabo, ou canaleta meia-lua abaulada de piso em material termoplástico autoextinguível, septada, com tampa, tampa terminal, arremate de parede, derivação, suporte, incluindo acessórios: curva 90° raio longo, curva 90° raio curto, curva em "S", curva horizontal 45°, curva horizontal 90°, curva vertical externa 45°, curva vertical externa 90°, curva vertical interna 45°, curva vertical interna 90°, redução concêntrica, TE horizontal, derivação TE, cruzeta horizontal 90°, luva, caixa de passagem, condutele, ou caixa de sobrepor em alumínio, tampa cega, unidut, abraçadeira tipo D com cunha de aperto, suportes para eletrocalha e leito aramado, pinos de fixação tipo Walsiva,</p>	PONTO	4	R\$ 4.019,16	R\$ 16.076,64
---	---	-------	---	-----------------	------------------

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

<p>saída de cabo, gancho de suspensão, tirante, mão francesa, emenda, cordoalha chata flexível; com lançamento de cabo óptico para uso interno/externo, composto por 4,6 ou 12 fibras, multimodo de 50/125 mm ou 62,5/125 mm; aberto, com fusão/conectorização e identificação em ambas as extremidades, abraçadeira tipo hellermann, abraçadeira em velcro, parafuso, bucha, arruela, porcas e demais acessórios; com taxa de ocupação conforme normas EIA/TIA. Inclui ainda fornecimento e instalação de cordão óptico SC/SC ou LC/SC ou LC/LC, duplex multimodo de 62,5/125 ou 50/125 mm, em ambas as extremidades, com até 3,0m de comprimento, com capa em material termoplástico não propagante a chama, montado e testado 100% em fábrica, com conectorização, identificado, organizado e ativado nos racks, fornecido e instalado com identificação, certificação e documentação.</p>				
---	--	--	--	--

CONEXÃO DO FUTURO

3	<p>Execução de ponto elétrico, instalado a partir de disjuntor/borne de quadro elétrico, comprimento de até 60 metros, incluindo fornecimento e instalação de materiais: tomada elétrica, padrão brasileiro (conforme norma NBR 14136), 10A ou 20A, 250V, espelho, etiqueta, placa de alerta de segurança, conectores, isolamento; em condutele, ou caixa de sobrepor em alumínio, ou caixa para canaleta metálica/material termoplástico autoextinguível, ou caixa de superfície; utilizando eletroduto de ferro galvanizado ou eletroduto flexível corrugado tipo "seal tube", galvanizado, revestido em PVC antichama, ou eletrocalha metálica galvanizada, tampada, septada, perfurada/lisa, ou canaleta metálica galvanizada/alumínio/material termoplástico autoextinguível, tampada e septada, ou leito aramado galvanizado, septado, ou perfilado de aço galvanizado, liso/perfurado, com saída de cabo, ou canaleta meia-lua abaulada de piso em material termoplástico autoextinguível, septada, com tampa, tampa terminal, arremate de parede, derivação, suporte; incluindo acessórios: curva 90° raio longo, curva 90° raio curto, curva em "S", curva horizontal 45°, curva horizontal 90°, curva vertical externa 45°, curva vertical externa 90°, curva vertical interna 45°,</p>	PONTO	4	R\$ 1.459,20	R\$ 5.836,80
---	---	-------	---	-----------------	-----------------

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

<p>curva vertical interna 90º, redução concêntrica, TE horizontal, derivação TE, cruzeta horizontal 90º, luva, caixa de passagem, condutele, ou caixa de sobrepor em alumínio, tampa cega, unidut, abraçadeira tipo D com cunha de aperto, suportes para eletrocalha e leito aramado, pinos de fixação tipo Walsiva, saída de cabo, gancho de suspensão, tirante, mão francesa, emenda, cordoalha chata flexível; com lançamento de cabos de cobre flexível, isolamento 750 kV, antichama, não halogenados, com baixa emissão de fumaça e gases (Afumex), seção nominal de 2,5 mm² a 4,0 mm²; nas cores preto, azul ou verde, com conectorização em ambas as extremidades, em agrupamento mínimo de 3 e máximo de 12 condutores por eletroduto/septo, com taxa de ocupação conforme norma NBR-5410; utilizando terminal tipo agulha ou garfo ou olhal, abraçadeira tipo hellermann, abraçadeira em velcro, parafuso, bucha, arruela, porcas e demais acessórios; fornecido e instalado com identificação e documentação.</p>				
--	--	--	--	--

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

4	Fornecimento e Instalação de rack fechado padrão 19" de piso, altura 44 U, profundidade mínima de 1100 mm, incluindo fornecimento e instalação de materiais: rack, porta com visor de policarbonato/vidro temperado, conjunto segundo plano de montagem, mínimo de 02 bandejas, parafusos, porcas gaiolas, arruelas, demais acessórios, etiquetas, com identificação e documentação.	UNID	1	R\$ 10.260,24	R\$ 10.260,24
5	Fornecimento e Instalação de rack fechado padrão 19" em parede, altura 5 U e profundidade 580 mm, incluindo fornecimento e instalação de materiais: rack, porta com visor de policarbonato/vidro temperado ou metálico, conjunto segundo plano de montagem, 02 ventiladores de teto, 02 bandejas, parafusos, porcas gaiolas, arruelas, buchas, demais acessórios, etiquetas, com identificação e documentação.	UNID	3	R\$ 1.098,00	R\$ 3.294,00

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

6	Fornecimento e instalação de patchcord RJ-45/RJ-45 UTP 4 pares CAT 6 T568A/B com 1,5m de comprimento, sem capa termoplástica protetora do conector RJ-45 não propagante a chama, com identificação, montado e testado 100% em fábrica.	UNID	148	R\$ 50,76	R\$ 7.512,48
7	Fornecimento e instalação de patchcord RJ-45/RJ-45 UTP 4 pares CAT 6 T568A/B com 3,0m de comprimento, sem/com capa termoplástica protetora do conector RJ-45 não propagante a chama, com identificação, montado e testado 100% em fábrica.	UNID	148	R\$ 52,56	R\$ 7.778,88
8	Fornecimento e instalação de bandeja em rack 5U padrão 19", profundidade mínima de 500 mm, implantado, incluindo fornecimento e instalação de materiais: bandeja, parafusos, demais acessórios, identificação e documentação.	UNID	3	R\$ 72,84	R\$ 218,52
9	Fornecimento e instalação de organizador/guia de cabos horizontal em rack padrão 19", com tampas, implantado, incluindo fornecimento e instalação de materiais: guia, tampa, parafusos, demais acessórios, identificação e documentação.	UNID	12	R\$ 187,20	R\$ 2.246,40

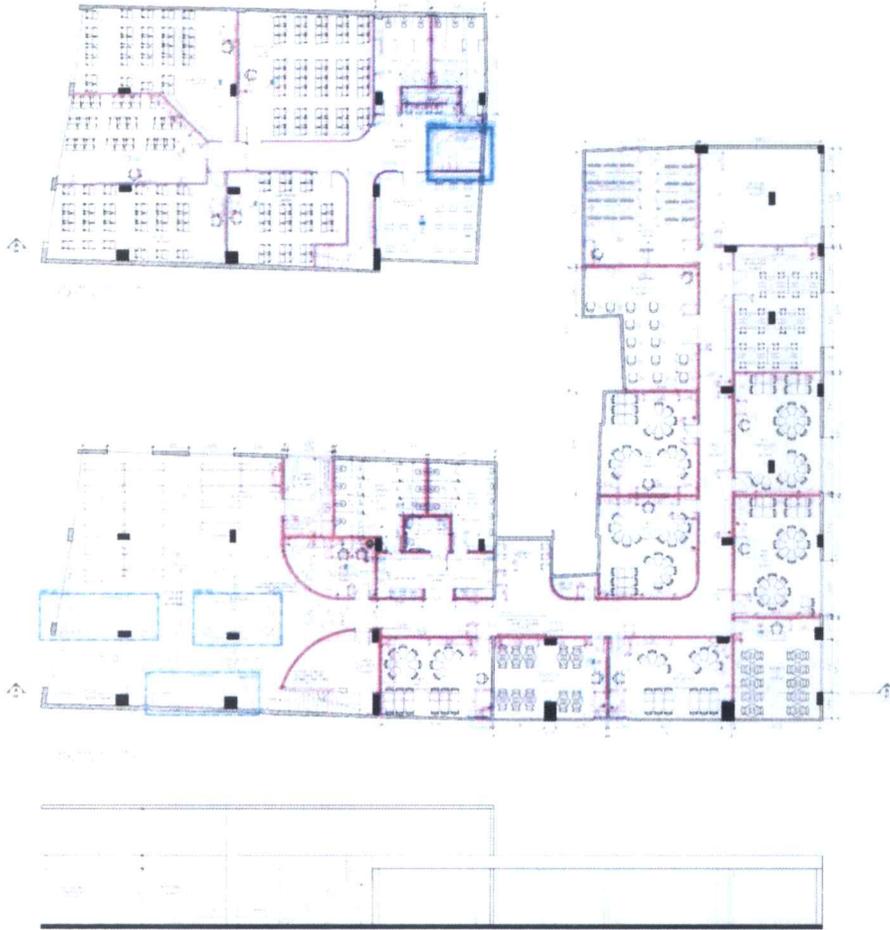
 **CONEXÃO DO FUTURO** 

10	Fornecimento e instalação de patch panel padrão 19", 24 portas RJ-45 CAT 6, incluindo fornecimento e instalação de materiais: patch panel RJ-45 CAT 6, etiqueta, anilha, abraçadeira tipo hellermann, abraçadeira em velcro, parafusos, demais acessórios, identificação e documentação.	UNID	12	R\$ 2.136,00	R\$ 25.632,00
11	Fornecimento e instalação de distribuidor interno óptico (DIO) ou bastidor óptico modular, gaveta, 1U, padrão 19", incluindo fornecimento e instalação de materiais: bastidor óptico, módulo cego, bandejas individuais para emenda mecânica ou fusão, organizador de cabos frontal, tampa de cobertura em acrílico, etiquetas de identificação, parafusos, demais acessórios, identificação e documentação.	UNID	1	R\$ 4.118,69	R\$ 4.118,69
12	Fornecimento e instalação de Cabos DAC 10GB	UNID	8	R\$ 153,60	R\$ 1.228,80
13	Fusão de fibra óptica multimodo de 50/125 mm ou 62,5/125 mm.	UNID	4	R\$ 1.356,36	R\$ 5.425,44
14	Fornecimento e instalação de régua de tomada elétrica, com 12 tomadas, incluindo acessórios de fixação.	UNID	12	R\$ 153,60	R\$ 1.843,20

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

15	Fornecimento e Serviço de instalação, remanejamento ou desativação de ativo de rede SWITCH de Agregação 32p	UNID	1	R\$ 14.363,68	R\$ 14.363,68
16	Fornecimento e Serviço de instalação, remanejamento ou desativação de ativo de rede SWITCH DE ACESSO PoE 24 portas	UNID	10	R\$ 13.390,48	R\$ 133.904,80
17	Fornecimento e Serviço de instalação, remanejamento ou desativação de ativo de rede SWITCH DE ACESSO 48 portas	UNID	2	R\$ 11.481,52	R\$ 22.963,04
18	Fornecimento e Serviço de instalação de ativo de rede ACCESS POINT	UNID	64	R\$ 3.547,75	R\$ 227.056,00
19	Fornecimento e Serviço de instalação de ativo de gerenciamento de wifi	UNID	2	R\$ 10.456,48	R\$ 20.912,96
20	Fornecimento e Serviço de instalação, remanejamento ou desativação de equipamento de segurança de Redes - FIREWALL	UNID	1	R\$ 109.728,00	R\$ 109.728,00
21	Fornecimento e Serviço de instalação e configuração de NOBREAK 10KVA	UNID	1	R\$ 25.298,40	R\$ 25.298,40
22	Fornecimento e Serviço de instalação e configuração de NOBREAK 3KVA	UNID	1	R\$ 21.293,33	R\$ 21.293,33
23	Fornecimento e Serviço de instalação e configuração de NOBREAK 1,5KVA	UNID	3	R\$ 15.020,54	R\$ 45.061,62

CONEXÃO DO FUTURO



CONEXÃO DO FUTURO

2. POLO DE JACONÉ

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Execução de ponto de rede, cat. 6, instalado a partir de patch-panel até a área de trabalho, comprimento de até 90 metros, incluindo fornecimento e instalação de materiais: uma tomada fêmea RJ-45, cat. 6, espelho, etiqueta, condulete, ou caixa de sobrepor em alumínio, ou caixa para canaleta metálica/material termoplástico autoextinguível, ou caixa de superfície; eletroduto de ferro galvanizado, ou eletroduto flexível corrugado tipo "seal tube", galvanizado, revestido em PVC antichama ou eletrocalha metálica galvanizada, tampada, septada, perfurada/lisa, ou canaleta metálica galvanizada/alumínio/material termoplástico autoextinguível, tampada e septada, ou leito aramado galvanizado, septado ou perfilado de aço galvanizado, liso/perfurado, com saída de cabo, ou canaleta meia-lua abaulada de piso em material termoplástico autoextinguível, septada, com tampa, tampa terminal, arremate de parede, derivação, suporte, incluindo acessórios: curva 90° raio longo, curva 90° raio curto, curva em "S", curva horizontal 45°, curva horizontal 90°, curva vertical externa 45°, curva vertical externa 90°, curva vertical interna 45°, curva vertical interna 90°, redução concêntrica, TE horizontal,	PONTO	72	R\$ 1.360,80	R\$ 97.977,60

CONEXÃO DO FUTURO

<p>derivação TE, cruzeta horizontal 90º, luva, caixa de passagem, condutele, ou caixa de sobrepor em alumínio, tampa cega, unidut, abraçadeira tipo D com cunha de aperto, suportes para eletrocalha e leito aramado, pinos de fixação tipo Walsiva, saída de cabo, gancho de suspensão, tirante, mão francesa, emenda, cordoalha chataflexível; com lançamento de cabo UTP, cat. 6 , 4 pares; aberto, com grimpagem/conectorização e anilhado em ambas as extremidades, abraçadeira tipo hellermann, abraçadeira em velcro, parafuso, bucha, arruela, porcas e demais acessórios, observada a taxa de ocupação conforme normas EIA/TIA. Inclue também o fornecimento e instalação de 02 unidades de patchcord RJ-45/RJ-45 UTP 4 pares, cat. 6, T568A/B, com até 10,0m de comprimento, com capa termoplástica do conector RJ-45, não propagante a chama, identificado, montado em ambas as extremidades e testado 100% em fábrica, ou cabo flat para telefone e fax RJ-11/RJ-11, 01 par, com 3,0m de comprimento, identificado, organizado e ativado no rack por um patch-cord 110 IDC/RJ-45, UTP 01 par cat. 3 ou superior, com até 3,0m de comprimento, sem capa, em material termoplástico não propagante a chama, identificado, montado e testado 100% em fábrica ou patch-cord RJ-45/RJ-45, UTP 04 pares, cat. 6, T568A/B, com até</p>				
---	--	--	--	--

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

	3,0m de comprimento, sem capa termoplástica do conector RJ-45, não propagante a chama, identificado, montado e testado 100% em fábrica; fornecido e instalado com identificação, certificação e documentação.				
2	Execução de ponto elétrico, instalado a partir de disjuntor/borne de quadro elétrico, comprimento de até 60 metros, incluindo fornecimento e instalação de materiais: tomada elétrica, padrão brasileiro (conforme norma NBR 14136), 10A ou 20A, 250V, espelho, etiqueta, placa de alerta de segurança, conectores, isolamento; em condutele, ou caixa de sobrepor em alumínio, ou caixa para canaleta metálica/material termoplástico autoextinguível, ou caixa de superfície; utilizando eletroduto de ferro galvanizado ou eletroduto flexível corrugado tipo "seal tube", galvanizado, revestido em PVC antichama, ou eletrocalha metálica galvanizada, tampada, septada, perfurada/lisa, ou canaleta metálica galvanizada/alumínio/material termoplástico autoextinguível, tampada e septada, ou leito aramado galvanizado, septado, ou perfilado de aço galvanizado, liso/perfurado, com saída de cabo, ou canaleta meia-lua abaulada de piso em material termoplástico autoextinguível, septada, com tampa, tampa terminal, arremate de parede, derivação, suporte; incluindo acessórios:	PONTO	2	R\$ 1.459,20	R\$ 2.918,40

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

	<p>curva 90° raio longo, curva 90° raio curto, curva em “S”, curva horizontal 45°, curva horizontal 90°, curva vertical externa 45°, curva vertical externa 90°, curva vertical interna 45°, curva vertical interna 90°, redução concêntrica, TE horizontal, derivação TE, cruzeta horizontal 90°, luva, caixa de passagem, condutele, ou caixa de sobrepor em alumínio, tampa cega, unidut, abraçadeira tipo D com cunha de aperto, suportes para eletrocalha e leito aramado, pinos de fixação tipo Walsiva, saída de cabo, gancho de suspensão, tirante, mão francesa, emenda, cordoalha chata flexível; com lançamento de cabos de cobre flexível, isolamento 750 kV, antichama, não halogenados, com baixa emissão de fumaça e gases (Afumex), seção nominal de 2,5 mm² a 4,0 mm²; nas cores preto, azul ou verde, com conectorização em ambas as extremidades, em agrupamento mínimo de 3 e máximo de 12 condutores por eletroduto/septo, com taxa de ocupação conforme norma NBR-5410; utilizando terminal tipo agulha ou garfo ou olhal, abraçadeira tipo hellermann, abraçadeira em velcro, parafuso, bucha, arruela, porcas e demais acessórios; fornecido e instalado com identificação e documentação.</p>				
3	<p>Fornecimento e Instalação de rack fechado padrão 19” em parede, altura 5 U e profundidade 580 mm, incluindo fornecimento e instalação de materiais: rack,</p>	UNID	3	R\$ 1.098,00	R\$ 3.294,00

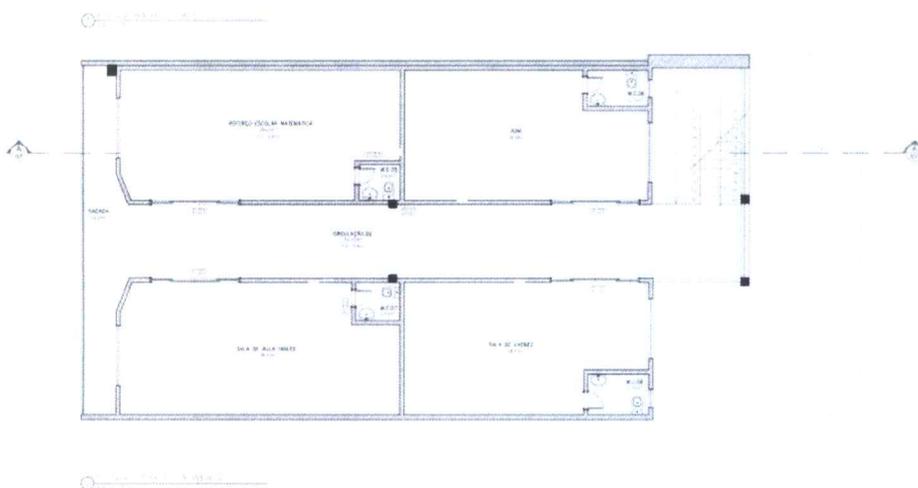
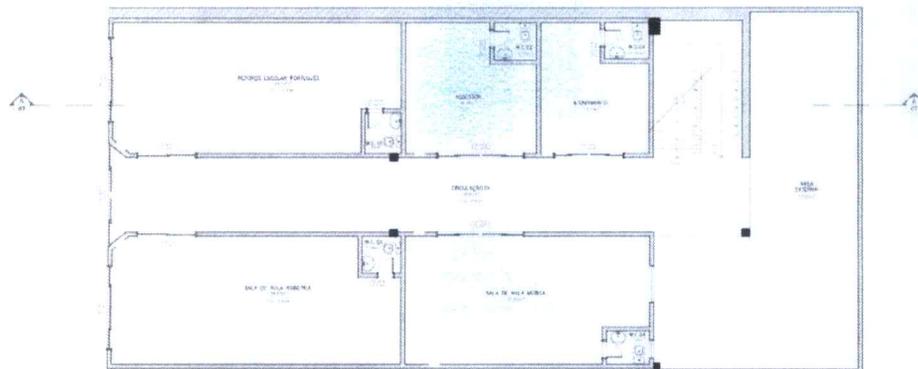
 **CONEXÃO DO FUTURO** 

	porta com visor de policarbonato/vidro temperado ou metálico, conjunto segundo plano de montagem, 02 ventiladores de teto, 02 bandejas, parafusos, porcas gaiolas, arruelas, buchas, demais acessórios, etiquetas, com identificação e documentação.				
4	Fornecimento e instalação de bandeja em rack 5U padrão 19", profundidade mínima de 500 mm, implantado, incluindo fornecimento e instalação de materiais: bandeja, parafusos, demais acessórios, identificação e documentação.	UNID	3	R\$ 72,84	R\$ 218,52
5	Fornecimento e instalação de organizador/guia de cabos horizontal em rack padrão 19", com tampas, implantado, incluindo fornecimento e instalação de materiais: guia, tampa, parafusos, demais acessórios, identificação e documentação.	UNID	4	R\$ 187,20	R\$ 748,80
6	Fornecimento e instalação de patch panel padrão 19", 24 portas RJ-45 CAT 6, incluindo fornecimento e instalação de materiais: patch panel RJ-45 CAT 6, etiqueta, anilha, abraçadeira tipo hellermann, abraçadeira em velcro, parafusos, demais acessórios, identificação e documentação.	UNID	4	R\$ 2.136,00	R\$ 8.544,00
7	Fornecimento e instalação de régua de tomada elétrica, com 12 tomadas, incluindo acessórios de fixação.	UNID	6	R\$ 153,60	R\$ 921,60
8	Fornecimento e Serviço de instalação, remanejamento ou desativação de ativo de rede SWITCH DE ACESSO PoE 24 portas	UNID	3	R\$ 13.390,48	R\$ 40.171,44

**CONEXÃO DO FUTURO**

9	Fornecimento e Serviço de instalação, remanejamento ou desativação de ativo de rede SWITCH DE ACESSO 48 portas	UNID	1	R\$ 11.481,52	R\$ 11.481,52
10	Fornecimento e Serviço de instalação de ativo de rede ACCESS POINT	UNID	14	R\$ 3.547,75	R\$ 49.668,50
11	Fornecimento e Serviço de instalação de ativo de gerenciamento de wifi	UNID	1	R\$ 10.456,48	R\$ 10.456,48
12	Fornecimento e Serviço de instalação, remanejamento ou desativação de equipamento de segurança de Redes - FIREWALL	UNID	1	R\$ 109.728,00	R\$ 109.728,00
13	Fornecimento e Serviço de instalação e configuração de NOBREAK 1,5KVA	UNID	3	R\$ 15.020,54	R\$ 45.061,62

CONEXÃO DO FUTURO



CONEXÃO DO FUTURO

3.SUPORTE

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT		VALOR MENSAL	VALOR SUBTOTAL
LOTE I - CENTRAL DE SERVIÇOS (N1/N2/COORDENADOR) COM EQUIPES ALOCADAS NOS POLOS, COMPOSTA PELOS SEGUINTE SERVIÇOS:						
I.1	COORDENADOR DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	POSTO	1		R\$ 18.987,59	R\$ 18.987,59
I.2	TÉCNICO DE INFORMÁTICA - N1 E N2	UNID	6		R\$ 5.361,60	R\$ 32.169,60
PREÇO TOTAL MENSAL DO LOTE I						R\$ 51.157,19
PREÇO GLOBAL DO LOTE I PARA 12 MESES						R\$ 613.886,28
LOTE II - SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE À FERRAMENTA DE ITSM (GLPI):						
Item	Especificação	Unidade	Quant.	Meses	V. Unit.	V. Total
II.1	Implementação	SERV	1	1	R\$ 20.157,50	R\$ 20.157,50
II.2	Suporte técnico	SERV	1	12	R\$ 7.500,00	R\$ 90.000,00
II.3	Personalização	HR	400	1	R\$ 220,00	R\$ 88.000,00
II.4	Treinamento	TURMA	1	1	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00
PPREÇO DO 1º MÊS DO LOTE II						R\$ 120.657,50
PREÇO MENSAL DO 2º AO 12º MÊS DO LOTE II						R\$ 7.500,00
PREÇO GLOBAL DO LOTE II PARA 12 MESES						R\$ 203.157,50



ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

Prestação de serviços e suporte técnicos especializados na área de tecnologia da informação, no modelo de Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk), com dedicação de mão de obra exclusiva, segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), bem como a prestação do serviço especializado de manutenção e suporte à ferramenta de ITSM

INTRODUÇÃO

O presente Termo de Referência (TR) reúne o conjunto de informações necessárias e as condições mínimas exigíveis para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, com dedicação de mão de obra exclusiva, para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de implantação e atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do Programa Conexão do Futuro, no modelo Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk) segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), com mão de obra alocada (N1 / N2 / COORDENADOR), bem como do serviço especializado de manutenção, suporte e treinamento da ferramenta de ITSM (GLPI), sob a coordenação da Coordenadoria-Geral de IDPI.

JUSTIFICATIVA

A aquisição da solução se justifica pela necessidade de prover suporte técnico e de atendimento aos usuários internos e externos do Programa através de equipe técnica composta por profissionais qualificados, em quantidade adequada, dedicada a realizar a prestação desses serviços nos padrões de qualidade e segurança exigidos neste ambiente de tecnologia, visando a constante melhoria da qualidade e da utilização dos recursos computacionais, bem como para dar resolução aos problemas que comumente surgem nas diversas operações praticadas pelos usuários, ou mitigando possíveis falhas ou atrasos na resolução de problemas e incidentes relacionados à utilização dos recursos tecnológicos disponíveis;

Atualmente, não existe contratos de serviços para sustentação de toda infraestrutura de TIC nas unidades do Programa;

Trata-se da prestação de serviço de natureza continuada que consiste no atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada;

A execução do serviço se dará por meio da implantação e operação de Central de Serviços aos Usuários, com mão de obra alocada (N1 / N2 / COORDENADOR), envolvendo serviços de suporte para infraestrutura e aplicações de uso corporativo (1º nível), atendimento técnico local (2º nível), com disponibilização de métodos, processos de trabalho e pessoal técnico necessário para suporte aos usuários do Programa, bem como da prestação do serviço especializado de manutenção e suporte à ferramenta de ITSM;

CONEXÃO DO FUTURO

Como ferramenta estratégica, a área de Tecnologia da Informação deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição, de modo que a pretendida contratação se insere como um componente integrado a diversas outras medidas que visam promover a efetivação da modernização de gestão da informação, com aumento da capacidade de atendimento das demandas de TI, conforme delineado em reforçar às atividades que geram efetivos resultados à atuação do controle, à melhoria da qualidade dos serviços, segurança das informações e ao ganho de eficiência”;

Referenciando as vantagens concernentes aos aspectos operacionais e tecnológicos, a contratação propiciará:

Manter e melhorar a qualidade dos serviços de TIC oferecidos pelo IDPI ao Programa;

Possibilidade de desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TI deste Programa, sob responsabilidade do IDPI;

Prover infraestrutura e serviços de TIC padronizados, integrados e atualizados, com o emprego das melhores práticas utilizadas atualmente;

Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação.

OBJETO

Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do PROGRAMA CONEXÃO DO FUTURO, no modelo de Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk), com dedicação de mão de obra exclusiva, segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), bem como a prestação do serviço especializado de manutenção e suporte à ferramenta de ITSM;

A solução será composta da seguinte forma:

Um Coordenador de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação, alocado no PROGRAMA;

Seis Técnicos em Manutenção em equipamentos de informática - N1 e N2, alocados nas Unidades do Programa;

Serviço de Manutenção e Suporte à ferramenta de ITSM (GLPI).



CONEXÃO DO FUTURO

O objeto do contrato será composto dos seguintes serviços:

Item	Perfil Profissional de Referência / Serviço	Posto/Serviço	Cod. Identificação do Perfil	Descrição	Quantidade
Lote 1					
1.1	Coordenador de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação (CBO-1425-30)	Posto de Trabalho	GERSUP	Coordenação do serviço de atendimento	1
1.2	Técnico de informática - N1 e N2 (CBO-3132-20)	Posto de Trabalho	TECMAN-02	Atendimento suporte presencial aos usuários para níveis 1 e 2.	6
Lote 2					
2.1	Implantação do Serviço de Manutenção e Suporte à ferramenta de ITSM (GLPI)	Serviço	—	Implantação do sistema de ITSM (Information Technology Service Management) (GLPI).	1
2.2	Suporte técnico do Serviço de Manutenção e Suporte à ferramenta de ITSM (GLPI)	Serviço	—	Manutenção e Administração do sistema de ITSM (Information Technology Service Management) (GLPI).	30 meses
2.3	Personalização do Serviço de Manutenção e Suporte à ferramenta de ITSM (GLPI)	Serviço	—	Personalização, sob demanda, do sistema de ITSM (Information Technology Service Management) (GLPI).	400h
2.4	Treinamento	Turma	—	Treinamento acerca da ferramenta de ITSM (GLPI)	1



DESCRIÇÃO DO AMBIENTE ATUAL

Objetivando elucidar o entendimento do ambiente operacional de PROGRAMA, apresentamos dados que julgamos relevantes para subsidiar as empresas interessadas na participação do certame.

O Programa possui 6 Polos, localizados nos endereços abaixo:

Quadro II - Recursos de hardware.

Ativos	
Computadores	1800
Monitores/SmartTV	120
Impressoras	05
Multifuncionais	20
Laptop	150
Datashow	06

Recursos de Software

O IDPI desenvolve e disponibiliza diversos sistemas utilizados pelos usuários internos e externos do Programa; Além disso existem diversos programas de prateleira que são utilizados pelos órgãos desta Corte como: produtos da Microsoft (SO. Windows 10 e pacote Office), ADODE



CONEXÃO DO FUTURO

ACROBAT PROFESSIONAL, ADOBE CREATIVE CLOUD, ADOBE PHOTOSHOP CC, IN DESING, COREL DRAW, AUTOCAD entre outros;

Demandas Sazonais

Em determinadas circunstâncias ocorrem demandas acima das regulares devido a projetos de modernização do parque de equipamentos de T.I., além de outras situações inesperadas como obras e/ou alterações no organograma que envolvem atividades que repercutem nos atendimentos de nível 2 tais como:

Instalação, configuração e testes de software e hardware;

Instalação (desmontagem e montagem) na estação de trabalho do usuário;

movimentação de equipamentos;

Catálogo de Serviços:

Sendo:

N1 atendimento remoto. N2 atendimento presencial.

Quadro III – Catálogo de Serviços x Equipe

SERVIÇO	EQUIPE
Aplicativos locais - Funciona com problemas	N1
Aplicativos locais - Instalação de novo (pré-autorizado)	N1
Aplicativos locais - Instalação de novo (sujeito a autorização)	N1
Aplicativos locais - Orientação de uso	N1
Conectividade sem fio – Suporte	N1
Laptop - Funciona com problemas	N1
Laptop - Solicitação de novo (acrécimo) ou devolução	N1
Laptop - Troca (upgrade)	N1
Mini-modem - Não funciona	N1
Mini-modem - Solicitação de novo (acrécimo) ou devolução	N1
Mobilidade (VPN) – Suporte	N1
SERVIÇO	EQUIPE
Outlook Web Access (WebMail) – Suporte	N1

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

Portal do PROGRAMA – Suporte	N1
Sigfis – Diagnóstico	N1
Sigfis - Orientação de uso	N1
Sistemas corporativos - Diagnóstico	N1
Sistemas corporativos - Orientação de uso	N1
Sistemas setoriais - Diagnóstico	N1
Sistemas setoriais - Orientação de uso	N1
Sites da Web - Suporte	N1
Windows - Funciona com problemas	N1
Windows - Orientação de uso	N1
CPU - Funciona com problemas	N1
Impressora ou multifuncional - Funciona com problemas	N1
Impressora ou multifuncional - Não liga	N1
Laptop - Não liga	N1
Leitor de código de barras - Funciona com problemas	N1
Leitor de código de barras - Não liga	N1
Monitor - Funciona com problemas	N1
Monitor - Não liga	N1
Scanner - Funciona com problemas	N1
Scanner - Não liga	N1
CPU - Não liga	N1
Datashow - Funciona com problemas	N1
Datashow - Não liga	N1
Conjunto - Movimentação dentro doPolo	N2
Conjunto - Movimentação para outro Polo	N2
Conjunto - Solicitação de nova estação (acrécimo) ou devolução	N2
Conjunto - Troca (upgrade)	N2
CPU - Troca (upgrade)	N2
Datashow - Solicitação de novo (acrécimo) ou devolução	N2
Datashow - Troca (upgrade)	N2
Eventos e apresentações - Preparação do ambiente e suporte	N2
Impressora ou multifuncional - Movimentação dentro do Polo	N2
SERVIÇO	EQUIPE



CONEXÃO DO FUTURO

Impressora ou multifuncional - Movimentação para outro Polo	N2
Impressora ou multifuncional - Solicitação de nova (acréscimo) ou devolução	N2
Impressora ou multifuncional - Troca (upgrade)	N2
Laptop - Movimentação para outro Polo	N2
Leitor de código de barras - Solicitação de novo (acréscimo) ou devolução	N2
Leitor de código de barras - Troca (upgrade)	N2
Monitor - Solicitação de segundo monitor (acréscimo) ou devolução	N2
Monitor - Troca (upgrade)	N2
Scanner - Solicitação de nova (acréscimo) ou devolução	N2
Scanner - Troca (upgrade)	N2
Sessão de Julgamento - Preparação do ambiente e suporte	N2
Teclado, Mouse e Caixa de som - Instalação e troca	N2

MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Trata-se de execução de serviço comum, cujo padrão de desempenho e qualidade pode ser objetivamente definido no edital por meio de especificações usuais no mercado;

A contratação (Lotes 1 e 2) será realizada mediante a prestação de serviços pagos por resultados;

A solução entregue deve estar estritamente de acordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência as quais descrevemos a seguir:

Os serviços serão executados observando-se os processos do Programa;

Em relação ao Lote 1, os serviços serão prestados por equipe técnica especializada para execução de atividades relacionadas às solicitações técnicas de usuários do IDPI;

Em relação ao Lote 2, os serviços serão prestados por equipe técnica especializada na manutenção e suporte à ferramenta GLPI;



CONEXÃO DO FUTURO

Os trabalhos realizados pela equipe da contratada (Lotes 1 e 2) serão acompanhados pela equipe do corpo técnico do IDPI, que irá avaliar se o serviço está sendo prestado de forma satisfatória, ou seja, segundo os padrões exigidos pelo contratante, bem como se os requisitos de qualidade e de negócio estão sendo atendidos;

A atuação da contratada deverá ser proativa de modo a assegurar os níveis de serviços exigidos e a qualidade dos serviços prestados em relação aos Lotes 1 e 2;

A equipe de funcionários do IDPI será responsável pela resolução de eventuais entraves e vicissitudes decorrentes da regular prestação do serviço, cuja solução seja de responsabilidade do Programa;

A relação entre os colaboradores deste Programa e os membros da equipe da contratada (Lotes 1 e 2) não será de subordinação hierárquica, de modo que a prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da contratada e o Programa, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta;

A interação entre esses profissionais consistirá, essencialmente, na troca de informações necessárias para a adequada prestação do serviço;

O IDPI não realizará a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da contratada em relação ao serviço contratado especializado de manutenção e suporte à ferramenta de ITSM (GLPI) – Lote 2;

A contratada possui a gestão sobre o(s) profissional(is) responsável(is) pelo serviço especializado de manutenção e suporte à ferramenta de ITSM (Lote 2), de tal modo que o IDPI não exigirá dela a quantidade mínima para atendimento pleno, tampouco estabelecerá perfis ou haverá ingerência sobre a fixação de pisos ou base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço. mesmo porque o modelo de contratação eleito é o de pagamento por resultados, assim como não realizará o controle e a supervisão dos recursos humanos no que diz respeito à jornada de trabalho e frequência de horários;



CONEXÃO DO FUTURO

Desta forma, em relação ao Lote 2, caberá à contratada definir as escalas de horário do(s) profissional(is) para o cumprimento de sua jornada de trabalho de forma a adequá-la ao horário de estipulado no contrato;

Em relação aos postos de trabalho relacionados aos serviços de N1, N2 e Coordenador (Lote 1), a ingerência do IDPI está definida no item 7.28 e seguintes deste TR;

Em caso de ausência (falta não justificada) de profissional terceirizado, a empresa contratada é obrigada a alocar temporariamente outro profissional para preencher o posto de trabalho e assim executar o serviço contratado, em relação ao Lote 1;

No caso do Lote 1, havendo alteração na equipe técnica da contratada, através da inclusão de novo profissional, caso o IDPI identifique que o novo colaborador não atende aos requisitos de qualificação técnica exigidos, a contratada terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para promover a sua substituição após ser notificada pelo Programa Conexão do Futuro;

A CONTRATADA para execução do Lote 1 deverá possuir e operar uma Central de Serviços, com mão de obra alocada (N1 / N2 / COORDENADOR), aderente às melhores práticas preconizadas pelo ITIL;

A Central de Serviços (Lote 1) funcionará para restabelecer a operação normal dos serviços de TI com a maior celeridade possível, mitigando o impacto nos negócios causados por falhas de TI, ou seja, deverá fazer o que for necessário para permitir que os usuários retornem a trabalho de forma satisfatória o mais breve possível. Além disso, constituiu-se como ponto focal para as Requisições de Serviços destinadas à área de TI, no que se refere ao Suporte Técnico de 1º e 2º Nível;

A CONTRATADA para execução do Lote 1 deverá disponibilizar número de telefone local do Estado do Rio de Janeiro, com DDD 21, para que seja utilizado no atendimento aos usuários pela Central de Atendimento, ou outro canal de telefonia (ex.: VOIP, 0800, ramal etc.), sem custo para o CONTRATANTE;

A Central de Atendimento deverá ter recursos de redundância de linhas telefônicas para o atendimento das chamadas telefônicas, garantindo a disponibilidade de linhas a fim de que não ocorra a indisponibilidade de chamada ou linha ocupada.



CONEXÃO DO FUTURO



A CONTRATADA deverá incluir tipos de canais alternativos para abertura de chamados como chat bot via whatsapp para o Lote 1;

O regime de atendimento da Central de Serviços deverá ser de segunda a sexta feira, das 08:00h às 19:00h, de forma ininterrupta, exceto finais de semana e feriados;

Caberá à contratada para execução do Lote 1 definir as escalas de horário das equipes (ou profissionais) para o cumprimento de sua jornada de trabalho de forma a adequá-la ao horário de disponibilidade da Central de Serviços, 08:00h às 19:00h;

A CONTRATADA para execução do Lote 1 deverá utilizar o Software de Gerenciamento de Ticket disponibilizado pela CONTRATADA para registrar todas as ocorrências;

O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI do Programa, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento;

O dimensionamento da equipe de atendimento N1 e N2 é estabelecido pela CONTRATANTE, levando em consideração a quantidade média de chamados, demandas, e outros critérios relevantes;

Para dimensionar o volume de serviços, foram utilizadas informações baseadas no levantamento do parque computacional (quantitativo de equipamentos, estações de trabalho, impressoras, scanners, projetores; e tecnologias, modelos, fabricantes, softwares, tarefas e local de execução de atividades), quantidade de usuários, catálogo de serviço;

Os membros das equipes N1/N2 e coordenador, alocados no Programa, deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato;

CONEXÃO DO FUTURO

O serviço de atendimento de 2º nível deve recepcionar e executar as atividades não solucionadas em 1º nível, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais;

A equipe de 1º ou 2º nível da contratada deve escalonar para a equipe de Apoio Técnico de 3º Nível, que é de responsabilidade da CONTRATADA, apenas os incidentes ou solicitações não passíveis de solução em seus níveis, ou os elegíveis para o grupo de 3º Nível;

A execução do atendimento será finalizada com a resolução das tarefas relativas aos itens descritos no catálogo de serviços;

Todo procedimento relacionado à tarefa/demanda deverá estar devidamente documentado, conforme as práticas utilizadas e orientações expedidas por este Instituto;

Em relação aos Lotes 1 e 2, no prazo de até 05 (cinco) dias, a contar da data da publicação do contrato no Portal do Programa, prorrogável, a critério do IDPI, a contratada deverá indicar, mediante declaração, um preposto, aceito pelo fiscal do contrato e que seja distinto dos membros das equipes técnicas (profissionais) que irão prestar o serviço, para representá-la administrativamente durante o período de vigência do contrato, sempre que for necessário. Na declaração deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional;

Qualquer alteração de preposto deverá ser comunicada imediatamente pela contratada, mediante declaração, e deverá ter a ciência do fiscal do contrato;

A contratante poderá solicitar a alteração do preposto, mediante justificativa adequada;

O preposto deverá possuir experiência em gestão de serviços terceirizados, e conhecimentos acerca de operações de atendimento e suporte ao usuário;



CONEXÃO DO FUTURO

O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados e demais assuntos relativos à execução contratual;

A contratada deverá orientar o seu preposto quanto à necessidade de atender as orientações do IDPI, inclusive quanto ao cumprimento dos atos normativos internos do Programa Conexão do Futuro;

Caberá ao fiscal do contrato transmitir as orientações gerais, informar sobre os atos normativos internos, e demais informações referentes aos termos contratuais para o preposto da contratada;

O preposto será responsável por orientar a equipe da contratada sobre as normas do Programa, bem como sobre os termos do instrumento contratual;

O preposto deverá participar de reuniões que forem marcadas para deliberar sobre a adequada prestação do serviço e o regular andamento da execução contratual;

A execução dos serviços relacionados ao Lote 1 obedecerá a critérios objetivos de qualidade e resultados, avaliados mediante (I) a prestação dos serviços mensais de atendimento aos usuários de TI, nos níveis 1 e 2, além da operação do ambiente de TI deste Programa, (II) à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos níveis mínimos de serviços exigidos (IMR – QUADRO VII -A), com aplicação de glosas específicas pelo não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues;

A execução dos serviços relacionados ao Lote 2 obedecerá a critérios objetivos de qualidade e resultados, avaliados mediante a prestação dos serviços mensais de atendimento ao Programa, com base nos níveis mínimos de serviços exigidos (IMR – QUADRO VII - B), com aplicação de glosas específicas pelo não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues

Em relação ao Lote 1 será adotado o pagamento por posto de trabalho efetivamente alocado para o serviço de N1, N2 e Coordenador, vinculado a presença dos profissionais no posto de trabalho e ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos e métricas definidas objetivamente com base no modelo de execução e nas especificações técnicas dos serviços;



CONEXÃO DO FUTURO



Em relação ao Lote 2, será adotado o pagamento por serviço executado, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, e métricas definidas objetivamente com base no modelo de execução e nas especificações técnicas dos serviços;

A descrição da qualificação técnica dos profissionais relacionados ao Lote 1 levará em consideração a experiência profissional, formação acadêmica e certificações;

Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, cobertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela contratada, que se traduz no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) exigido, configurando critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo IDPI;

Diante das características acima elencadas, constata-se que a contratação (Lotes 1 e 2) é modelada para o atingimento de resultados, os quais, se não alcançados, diminuem o valor a ser pago à contratada, na forma de desconto;

A execução dos serviços será gerenciada pela contratada (Lotes 1 e 2), que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;

O gerenciamento dos níveis de serviço será monitorado e realizado por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras preestabelecidos pelo IDPI;

Em relação ao Lote 1, o valor total dos serviços será estabelecido com base na disponibilidade estimada de profissionais para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado será calculado com base nos resultados previstos no IMR e alcançados pela contratada na execução da prestação do serviço;



CONEXÃO DO FUTURO

No caso do Lote 2, o valor total dos serviços será estabelecido com base nas características próprias e especificações necessárias para sua execução, mas o valor a ser faturado será calculado com base nos resultados previstos no IMR e alcançados pela contratada na execução da prestação do serviço;

As glosas estipuladas estarão diretamente vinculadas a cada indicador/resultado estabelecido dentro do padrão de qualidade exigido pelo IDPI;

Os descontos decorrentes do não atingimento aos níveis de serviços serão limitados às margens de tolerância suportadas pelo IDPI, referente a um limite de desconto na fatura mensal;

Os valores apresentados nas propostas comerciais, corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores;

A equipe de fiscalização do contrato será responsável pela elaboração periódica de relatórios de acompanhamento para subsidiar o gestor do contrato na apuração do valor mensal da contratação a ser autorizado para fins de pagamento. Este relatório deverá conter, no mínimo, a apuração dos indicadores de níveis de serviços, ocorrências e demais informações necessárias à correta identificação do valor mensal a ser pago, referente à execução contratual;

A contratada manterá atualizada a Base de Conhecimentos técnicos com vistas a assegurar a padronização do atendimento, retenção do conhecimento e agilidade na execução dos serviços;

A Base de Conhecimento consiste em repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazenam orientações, scripts e soluções para os principais problemas que chegam à Central de Suporte e Atendimento;

Tais informações poderão ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos usuários e o conhecimento construído e inserido na Base de Conhecimento ao longo da execução dos diversos atendimentos minimiza o custo de suporte para os problemas;

Sem a Base de Conhecimento, diferentes técnicos poderiam se defrontar com um mesmo tipo de incidente diversas vezes e resolvê-lo com métodos e resultados diferentes. Desta forma, vários são os benefícios que estimulam a utilização desse repositório de conhecimento, tais como: (i) a promoção do compartilhamento do conhecimento; (ii) a redução de tempo de resposta; (iii) manutenção da qualidade de atendimento, independentemente do técnico que atender ao chamado; (iv) aumento da taxa de resolução no primeiro contato; (v) confere menor custo para a Central e menor tempo de resposta aos chamados quando o problema é resolvido na primeira ligação, de modo que contatos posteriores são dispensados; (vi) minimiza as exigências iniciais de treinamento e custos, pois, apoiado pelas experiências encontradas na Base de Conhecimento, os técnicos menos experientes resolvem incidentes de maneira mais rápida; (vii) a base também servirá de ferramenta de treinamento sobre novos incidentes e produtos; (viii) o conhecimento é capturado e absorvido e se torna um recurso intelectual da Central de Atendimento; (ix) minimiza o custo de suporte para certos problemas, uma vez que sem a Base de Conhecimento, diferentes técnicos poderiam utilizar métodos diversos e obter resultados distintos;

Em relação ao Lote1, a CONTRATANTE ficará responsável pelo provimento dos recursos de TI necessários para o desenvolvimento das atividades relacionadas as suas atribuições, assim como o mobiliário, ramal e sala em ambiente climatizado;

CONEXÃO DO FUTURO

Em relação ao Lote 2, a CONTRATADA ficará responsável pelo provimento dos recursos de TI necessários para o desenvolvimento das atividades relacionadas as suas atribuições;

Em relação ao Lote 1, todos os chamados serão associados ao processo de avaliação da satisfação do usuário;

Para fins de manutenção dos registros e demais fontes de informação, a contratada (Lote 1) poderá registrar os incidentes, problemas ou ainda requisições de serviços na ferramenta de gerenciamento de demandas, emitir alertas e avisos pelas ferramentas automáticas que geram requisições para atuação da contratada;

O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento prestados aos usuários do Programa serão avaliados através dos Índices de Resultados estabelecidos pelo IDPI;

O pagamento será condicionado a glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues;

Em relação ao Lote 1, a alteração da equipe da contratada no período da vigência do contrato, salvo em caso de demissão, concessão de férias e licença, deverá ser precedida de autorização pelo IDPI;

MÉTODOS E ESTRATÉGIAS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS, COM MÃO DE OBRA ALOCADA (N1 / N2 / COORDENADOR):

a A fase de implantação da Central de Serviços corresponderá aos 30 (trinta) dias a contar da data da publicação no Portal Programa;

b Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento na sede do IDPI, envolvendo as áreas técnicas do CONTRATANTE e da CONTRATADA, em até

5 (cinco) dias úteis a contar da data da publicação do contrato no Portal Programa;

d A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho para a implantação da Central de Serviços em até 5 (cinco) dias úteis após a reunião de alinhamento prevista no subitem anterior;

e Durante a fase de implantação da Central de Serviços, a CONTRATADA deverá providenciar a alocação do pessoal e demais atividades necessárias para o início da prestação dos serviços contratados;

f A CONTRATADA deverá promover treinamento de sua equipe técnica nos procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços;

g Durante a implantação da Central de Serviços a equipe da CONTRATADA será treinada pela CONTRATANTE na utilização dos sistemas corporativos que por assim existir;

h Na fase de implantação da Central de Serviços, será revisado o Catálogo de Serviços para o atendimento de 1º e 2º níveis, onde serão elencadas as atividades pertinentes a cada nível, de acordo com suas especificidades;

O Catálogo de Serviço poderá ser atualizado durante toda a vigência do Contrato, conforme necessidade;

A partir do Catálogo de Serviços, serão gerados “scripts” que subsidiarão o atendimento de 1º Nível;

O término da Fase de Implantação e o início da Fase de Operação da Central de Serviços deverão ser oficializados por meio de um Relatório de Implantação da Central de Serviços, emitido pela CONTRATADA, contendo a relação

CONEXÃO DO FUTURO

de todos os produtos instalados, assim como a relação de todas as atividades realizadas desde a Reunião de Alinhamento prevista no item 8.3, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Trabalho;

Durante a fase de implantação não haverá pagamento para os atendimentos de 1º e 2º níveis;

m Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Implantação da Central de Serviços;

n Todos os colaboradores que irão trabalhar com o Contrato do IDPI terão que assinar o Termo de Responsabilidade que trata do sigilo e confidencialidade das informações do PROGRAMA CONEXAO DO FUTURO, conforme ANEXO E;

o Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento;

p A CONTRATADA deverá disponibilizar o Software Especializado em Gerenciamento de Central de Serviços, ferramenta de tickets de chamado de TI;

q A CONTRATADA deverá disponibilizar número de telefone local do Estado do Rio de Janeiro, com DDD 21, para que o mesmo seja utilizado para o atendimento aos usuários pela Central de Atendimento ou outro canal de telefonia (ex.: VOIP, 0800, ramal etc.), sem custo para o CONTRATANTE;

A Central de Atendimento deverá ter recursos de redundância de linhas telefônicas para o atendimento das chamadas telefônicas, garantindo a disponibilidade de linhas a fim de que não ocorra a indisponibilidade de chamada ou linha ocupada.

Chamadas telefônicas à Central de Serviços deverão ser registradas no Software Especializado em Gerenciamento de Central de Serviços, para fins de apuração dos serviços prestados constantes no Relatório Mensal de Gerenciamento dos Serviços;

Quaisquer outros serviços não listados neste Termo de Referência, mas que provoquem demanda de atendimento presencial, deverão ser acompanhados pela Central de Serviços até a sua finalização;

u Fornecer dados referentes aos processos implantados, envolvendo as requisições oriundas das demandas do IDPI, bem como a base de conhecimento, em formato digital aberto (ex.: txt, csv, xml, etc.). Os dados a serem exportados deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

CHAMADOS (incidentes, requisições, problemas e mudanças);

Data da abertura;

Data de Resolução;

Solicitante;

Técnico Responsável pelo Atendimento;

Categoria do Serviço;

Descrição;

Registro da Solução;

Grupo de atendimento (1º, 2º ou 3º Nível);

CONEXÃO DO FUTURO

Tempo de Atendimento;

Tempo de Solução;

Base de conhecimento;

Data do documento;

Data de aprovação;

Categoria do Serviço;

Resumo;

Descrição

Registro da Solução;

v De acordo com a necessidade por parte do CONTRATANTE, quaisquer outros campos deverão ser negociados entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

w Os dados previstos na alínea 's', do subitem 8.1, deverão ser fornecidos quando solicitados pelo CONTRATANTE e, impreterivelmente, ao final do Contrato;

Os usuários prioritários deverão ser identificados, pelo CONTRATANTE, e cadastrados, na fase de implantação da Central de Serviços, de modo a receberem atendimento preferencial, por parte da CONTRATADA;

O Coordenador de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação ficará responsável pela distribuição dos postos que atuarão como suporte ao usuário nível 1 e nível 2, apresentando mensalmente o nome dos profissionais que operarão nas posições;

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL

Atribuições:

a O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI do PROGRAMA CONEXAO DO FUTURO, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento;

b Suporte aos sistemas Windows, qualquer que seja a versão, e sistemas de dispositivos móveis (iOS e Android);

c Suporte básico a redes (incluindo LAN e WAN);

d Suporte a Internet e Intranet;

e Suporte a impressão;

CONEXÃO DO FUTURO

f Suporte a correio eletrônico, filtro de conteúdo e AntiSpam;

g Suporte básico ao gerenciamento de contas de usuários;

h Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office além de antivírus, softwares de gerenciamento e monitoramento, entre outros de prateleira em uso no PROGRAMA tais como: Indesign, Creative Cloud, Photoshop, AutoCAD, CorelDraw, Adobe Acrobat;

Suporte básico a sistemas corporativos desenvolvidos pela equipe do IDPI e esclarecimentos de dúvidas;

Suporte a utilização de scanners e projetores;

Suporte a assinatura digital de documentos, incluindo drivers e mídias dos certificados;

Recepcionar, registrar e priorizar todos os chamados do CONTRATANTE no software especializado em gerenciamento de central de serviços;

m Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º Nível, aplicando “scripts” e base de erros conhecidos;

n Escalar e encaminhar, para a equipe de suporte de 2º Nível, ou à equipe de Infraestrutura, Desenvolvimento ou Núcleo de Apoio Técnico do CONTRATANTE (atendimento de 3º Nível), os chamados não solucionados pelo 1º Nível;

o Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso do atendimento e os seus prazos estabelecidos para o primeiro contato e a solução, mantendo os usuários informados sobre o estado e andamento dos seus chamados;

p Fornecer suporte inicial restrito aos prazos de atendimento do 1º Nível de atendimento em softwares básicos homologados pela área de TI do CONTRATANTE, tais como MS Office, software de antivírus, Windows, dentre outros;

q Realizar suporte e esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares básicos de uso comum do IDPI;

CONEXÃO DO FUTURO

Realizar o acompanhamento na íntegra dos eventos demandados a ele, mesmo em caso de encaminhamento ao 2º Nível de suporte cabendo à Central de Serviços o acompanhamento e exigência de cumprimento de prazos até a finalização do evento, onde será fornecido o motivo que demandou a ocorrência, bem como a forma como ela foi resolvida;

Dar o retorno aos usuários, justificando quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo PROGRAMA;

u Atendimento, através de contato telefônico ou acesso remoto, aos sistemas corporativos do CONTRATANTE, restrita a execução do passo a passo previsto para o atendimento de 1º Nível (scripts de 1º nível) devidamente autorizada pelo CONTRATANTE;

v Fornecer suporte básico aos aplicativos de uso corporativo presentes em dispositivos móveis;

w Fornecer suporte básico às estações de trabalho e seus respectivos periféricos abrangendo: microcomputadores, ativos de rede, tablets, smartphones, monitores, impressoras, scanners, multifuncionais, mouses, teclados, webcams entre outros periféricos que venham a ser utilizados nas atividades do CONTRATANTE;

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

Atribuições:

a Atuação em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (computadores, periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos).

b Prestar serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realizar manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TIC.

c Recepcionar e executar as atividades não solucionadas em 1º Nível, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais;

d Escalar e encaminhar para a equipe de Apoio Técnico da CONTRATADA (3º Nível) os incidentes não passíveis de solução. Nesse caso, o chamado deverá ser atendido pela equipe técnica;

No caso previsto no subitem anterior, após a solução do incidente pela equipe do 3º Nível, o chamado deverá ser retomado e concluído pela equipe da contratada. Todo este processo se dará por meio do Software Especializado em Gerenciamento de Central de Serviços ;

e Registrar todas as atividades executadas no Software Especializado em Gerenciamento de Central de Serviços disponibilizado;

f Fornecer suporte especializado remoto e presencial nas estações de trabalho e seus respectivos periféricos abrangendo: microcomputadores, ativos de rede, tablets, smartphones, monitores, impressoras, scanners,

CONEXÃO DO FUTURO

multifuncionais, mouses, teclados, webcams entre outros periféricos que venham a ser utilizados nas atividades do CONTRATANTE;

g Realizar configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares;

h Atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo Programa;

Orientar os colaboradores do Programa quanto a execução e restauração de cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho quando da necessidade da troca de equipamento, por defeito ou aquisição de um novo equipamento;

Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;

Esclarecer dúvidas e orientar usuários acerca da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas corporativos, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;

m Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

n Efetuar reparos em equipamentos fora de garantia e gerenciar o atendimento, por parte de fornecedores, para os que se encontram em garantia ou com contrato de prestação de serviços fiscalizados;

o Realizar montagem, desmontagem e realocação de equipamentos;

p Manter atualizada a base de conhecimento;

q Os chamados poderão ser atendidos remotamente desde que a natureza do problema assim o permita, e o usuário concorde e autorize;

No gerenciamento dos equipamentos defeituosos que necessitarem de chamado junto a empresa prestadora de serviço de manutenção, o profissional de 2º Nível deverá abrir o chamado junto ao fornecedor e acompanhar todas as etapas e prazos até a resolução do problema;

Para fins de apuração do tempo de solução, caso o atendimento envolva defeito de hardware (microcomputador, notebook ou impressora de pequeno porte) fora de garantia e sem Contrato de manutenção, que, para sua solução demande troca de componente(s), o CONTRATANTE deverá disponibilizá-lo(s) para que a CONTRATADA possa solucionar o chamado. Caso o componente não seja disponibilizado pelo CONTRATANTE, não será contabilizada como responsabilidade da CONTRATADA a solução do chamado, caso exceda o SLA;

Para os equipamentos que se encontram em garantia e que dependem do tempo de resposta de fornecedor externo, não será responsabilidade da CONTRATADA a apuração do tempo de solução para efeitos de apuração do Acordo de Nível de Serviço, enquanto estiver aguardando a solução por parte de terceiros;

No gerenciamento dos equipamentos fora da garantia, caso seja necessária a substituição de peças, a obrigação de aquisição das mesmas, ficará sob responsabilidade do CONTRATANTE;

CONEXÃO DO FUTURO

Realizar a configuração e distribuição de equipamentos novos, com vistas à renovação do seu parque computacional;

Nos casos que necessitem de transporte motorizados a responsabilidade é da CONTRATADA;

Perfil do profissional técnico de informática - N1 e N2:

a Profissional de atendimento a usuários através de Central de Serviços, com mão de obra exclusiva, inclusive na área de Tecnologia da Informação, além das habilidades listadas a seguir:

b Formação com, no mínimo, ensino médio completo, comprovado, equivalente ao Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática

c Certificado de conclusão de curso técnico em informática ou em manutenção de equipamentos de informática ou outro curso equivalente, com duração mínima de 500 (quinhentas) horas-aula;

d Mínimo de 02 anos de experiência em serviços de suporte especializado em ambiente operacional de T.I., compatível com o objeto da licitação, comprovada em contrato ou carteira de trabalho;

COORDENADOR DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Atribuições:

a Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do instituto auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

b Este profissional será o ponto focal da comunicação da fiscalização no que diz respeito aos atendimentos presenciais, sendo responsável pela qualidade do serviço de atendimento presencial como um todo.

c Caberá ao Coordenador de Suporte Técnico a programação e gestão dos atendimentos, sempre observando as metas de prazos de atendimento e índices previstos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

d Caberá ao Coordenador de Suporte Técnico a alocação dos recursos de mão de obra para atendimento priorizando os atendimentos urgentes e dos usuários apresentados como prioritários pela fiscalização do Contrato no prazo de atendimento e demais índices previstos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

e Caberá ao Coordenador de Suporte Técnico a gestão da retirada e devolução de equipamentos que forem necessários para execução dos atendimentos.

f Mensalmente, será efetuada reunião entre fiscalização do contrato, Coordenador de Suporte Técnico, com vistas à avaliação do relatório de acompanhamento da contratação, aferição da qualidade do serviço e identificação de oportunidades de melhorias.

Perfil do Coordenador de suporte técnico de tecnologia da informação:

CONEXÃO DO FUTURO

a Formação comprovada em, no mínimo, curso superior completo em TI ou em curso na área de gestão, neste último caso é necessária a formação técnica em informática;

b Mínimo de 12 (doze) meses de experiência em serviços de coordenação ou gerência de equipes de suporte especializado em ambiente de T.I., comprovada em contrato ou carteira de trabalho;

c Conhecimento na elaboração de planilhas eletrônicas, editores de texto e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico ao usuário;

d Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões;

e Experiência em elaboração de scripts de atendimento e gestão de base de conhecimento;

SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA DE ITSM (GLPI):

a O sistema de ITSM está hospedado em infraestrutura própria e em dependências da Contratada, e conta com ambiente de produção e homologação em ambiente virtualizado;

b O sistema de ITSM poderá ser disponibilizado no provedor de nuvem pública ou privada;

d Caberá à Contratada o gerenciamento do sistema de ITSM, incluindo operação, configuração, manutenção, atualização de versão, manutenção do catálogo de serviços, gestão de indicadores, extração de relatórios e todas as demais atividades de administração gestão do sistema e treinamento;

e O objetivo desse serviço é garantir a disponibilidade e o perfeito e o funcionamento aprimorado da solução durante toda a vigência contratual, por meio da correção de defeitos, garantia de atualização do software para manutenção de compatibilidade tecnológica, fornecimento de todas as novas versões e atualizações que forem lançadas no mercado, o atendimento a chamados para esclarecimento de dúvidas e obtenção de informações complementares à documentação oficial;

Implantação

A fase de implantação do software de gestão de ticket corresponderá aos 10 (dez) dias a contar da data da publicação no Portal do Programa;

h Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento na sede do IDPI, envolvendo as áreas técnicas do CONTRATANTE e da CONTRATADA, em até

5 (cinco) dias úteis a contar da data da publicação do contrato no Portal do Programa;

A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho para a implantação do serviço em até 5 (cinco) dias úteis após a reunião de alinhamento prevista no subitem anterior;

A implementação a ser realizada pela CONTRATADA deverá ser no modelo hands-on, com acompanhamento da Equipe da CONTRATANTE;

Durante a fase de implantação do serviço, a CONTRATADA deverá providenciar as atividades necessárias para o início da prestação dos serviços contratados; Todos os colaboradores que irão trabalhar com o Contrato do

CONEXÃO DO FUTURO

Programa Conexão do Futuro terão que assinar o Termo de Responsabilidade que trata do sigilo e confidencialidade das informações do PROGRAMA, conforme ANEXO E;

Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento;

m A Contratada deverá comprovar, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, após a homologação do pregão, que possui em seu quadro pelo menos 1 (um) profissional especializado e com experiência comprovada em atividades de manutenção e suporte à ferramenta de ITSM (GLPI), por, no mínimo, 1 ano;

Suporte:

o O serviço de Suporte Técnico abrange, para todos os produtos componentes da solução, o apoio técnico, diagnóstico e tratamento de incidentes, correção de defeitos e acesso à base de conhecimento técnico;

p O suporte técnico deverá prover atendimento para:

esclarecimento de dúvidas sobre a instalação, configuração, administração, operação, integração, uso da solução e o funcionamento geral da solução e de seus componentes;

diagnóstico e resolução de incidentes ou problemas no produto, na sua utilização ou na sua integração com o ambiente computacional;

verificação, identificação e registro de defeitos nos componentes do produto e encaminhamento da sua correção;

indicação e determinação de compatibilidade da solução com outros softwares;

diagnóstico e solução de casos de indisponibilidade ou funcionamento inadequado dos produtos, componentes e serviços que fazem parte da solução.

q O serviço de suporte técnico envolverá inclusive a atualização de versão ou release do software ou componentes, quando for o caso, com a realização de todos os procedimentos necessários para a conservação do perfeito funcionamento da solução;

Quando da atualização de versões, a Contratada deverá realizar ajustes e testes com vistas a garantir o funcionamento adequado de todas as personalizações realizadas na solução de ITSM implantada na Contratante;

A Contratada deverá notificar a Contratante em prazo não superior a 10 (dez) dias úteis sobre a disponibilidade de novas versões e releases dos softwares que fizerem parte da solução fornecida;

Os serviços de suporte técnico à solução de ITSM poderão ser prestados de forma remota ou presencial, se necessário;

u Todas as solicitações feitas pela Contratante deverão ser registradas pela Contratada, para acompanhamento e controle da execução do ajuste;

Caberá à Contratada prover a infraestrutura necessária para disponibilizar o suporte técnico remoto, fora das instalações da Contratante, bem como eventual necessidade de suporte técnico de forma presencial;



CONEXÃO DO FUTURO

Personalização da ferramenta de ITSM:

a O serviço de personalização deve ser realizado com vistas a adequar o padrão da ferramenta de ITSM às características solicitadas pela Contratante, e será solicitado mediante abertura de requisição de serviço, sob demanda, na forma presencial ou remota, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, até o limite de 400 (quatrocentas) horas;

A CONTRATANTE não está obrigada a utilizar a quantidade de horas estimada para esta contratação;

As horas serão consumidas sob demanda, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;

A CONTRATANTE não pagará nenhum valor adicional da hora contratada;

A prestação dos serviços de personalização não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante. Todas as despesas inerentes à locomoção, alimentação, estadia e demais custos, serão de inteira responsabilidade da contratada.

O serviço técnico poderá ser prestado remotamente desde que autorizado pelo Contratante e que a atividade o permita;

Os serviços serão requisitados pelo contratante, através de requisição de serviço, mediante a definição do escopo para cada atividade, conforme a demanda determinada pelo IDPI;

Antes do início de cada serviço estipulado na requisição de serviço, deverão ser realizadas 1 (uma) ou mais reuniões presenciais ou virtuais, conforme definição do Contratante, para planejamento da execução do serviço entre os representantes da Contratada e Contratante;

Após cada reunião a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, a ata da reunião que deverá ser aprovada pelo Contratante;

A Contratada deverá executar os serviços conforme prescrito na requisição de serviço e apresentar o resultado dos trabalhos à Contratante, no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a contar da data constante na requisição de Serviço emitida pela CONTRATANTE; Caso haja motivo justificado, este prazo poderá ser reavaliado pela CONTRATANTE;

vv Para toda requisição de serviço de personalização da solução de ITSM, a Contratada deverá realizar uma criteriosa análise de risco, comunicando à Contratante os riscos e possíveis impactos oriundos do serviço antes de sua execução

ww As configurações de personalização da ferramenta deverão seguir as melhores práticas preconizadas pelo fabricante de forma a facilitar a migração de versão da solução de ITSM;

xx O serviço de personalização deve ser entregue juntamente com um relatório informando os pontos personalizados na ferramenta e como modificá- los posteriormente;

CONEXÃO DO FUTURO

O serviço de personalização será avaliado pela Contratante no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, encerrando-se a requisição de serviço caso a avaliação seja positiva;

No caso de avaliação negativa, a Contratante solicitará à Contratada a correção dos pontos em desacordo com o que foi solicitado no chamado;

Esse processo se repetirá até que o serviço seja entregue de acordo com as especificações;

O prazo máximo para execução do serviço de personalização, incluindo eventuais correções de pontos em desacordo, será de 90 (noventa) dias corridos, excluindo-se o tempo de avaliação por parte da Contratante; Caso haja motivo justificado, este prazo poderá ser reavaliado pela CONTRATANTE;

Serão considerados personalizações os procedimentos de alteração no sistema de ITSM que demandem a atuação de profissional desenvolvedor, como por exemplo, mas não se limitando a:

alterar/incluir/excluir campos em formulários do sistema;

configurar campos como filtros de pesquisa;

modificar visualmente telas do sistema;

automatizar comportamentos do sistema (envio de notificações/e-mails, mudança de estado de chamado, bloqueio e desbloqueio de chamado etc);

ajustar configurações de automatizações (como, por exemplo, ajustar parâmetros de notificações/e-mails automáticos - textos padrões, destinatários, condições de envio etc; configurar condições de bloqueio/desbloqueio automático de chamado etc);

alterar privilégios dos tipos de usuários do sistema;

alterar API (webservice) do sistema.

Alterações no fluxo de estados, incluindo criação, ativação e desativação de estados, não são consideradas personalizações e poderão ser solicitadas em quantidade de até 5 (cinco) por ano.

Deverá ser assegurada a manutenção das integrações atualmente existentes com o sistema de ITSM, a saber: com os sistemas GLPI, Active Directory (AD).

Poderão ser solicitados desenvolvimento e implantação de integração do sistema de ITSM com o sistema de gestão de patrimônio da Contratante, sendo contabilizado como 1 (uma) personalização.

PRAZOS PARA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS

No ato da assinatura do contrato, a licitante deverá apresentar os documentos comprobatórios das seguintes exigências:



CONEXÃO DO FUTURO

ITEM	REQUISITO
LOTE 1	
Profissional de atendimento de 1º Nível e 2º Nível.	Declaração dos cursos aceitos e da experiência mínima conforme exigência contida na alínea 'c', do item 8.4. deste TR.
Coordenador	Comprovação dos cursos aceitos e da experiência mínima conforme exigência contida no item 8.6 deste TR.
LOTE 2	
Serviço especializado em manutenção e em ferramenta de ITSM	Comprovação que possui pelo menos 1 (um) profissional em seu quadro conforme exigido no subitem 8.7.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de manter a prestação dos serviços executados dentro do padrão de qualidade condizente com as especificações técnicas inerentes à contratação;

Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas conforme tabela adiante. A apuração dos indicadores será feita a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, por meio de ferramenta de Business Intelligence adotada;

A apuração dos indicadores relativos ao tempo para resolução de chamados será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial do chamado e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores,

serão desconsiderados os períodos em que os chamados estiveram suspensos ou não estiveram sob a responsabilidade da contratada. Para tanto, a suspensão e a transferência de chamados deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscalizador do contrato;



CONEXÃO DO FUTURO

O IDPI avaliará mensalmente o desempenho da CONTRATADA, segundo os critérios abaixo descritos, promovendo ajustes nos pagamentos mensais, conforme a faixa de pontuação abaixo indicada, observado o constante do quadro abaixo. INÍCIO DA VIGÊNCIA: Início da prestação do serviço de atendimento ao usuário;

PERIODICIDADE: Mensal;

FINALIDADE: garantir que a prestação dos serviços seja executada com padrão de qualidade condizente com as especificações técnicas inerentes à contratação;

INDICADORES: regularidade no cumprimento dos prazos dos chamados;

INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO: Registro de chamados realizados no software de gerenciamento de tickets da contratada, registros eletrônicos das ordens de serviços efetuados pela Fiscalização para atendimentos, Fichas de Acompanhamento de Contrato ou e-mails, todos emitidos pela Fiscalização do contrato, Relatório Mensal de Gerenciamento dos Serviços, ou qualquer outra forma de registro que gere evidência dos fatos.

Os indicadores de desempenho, constantes no Quadro VII, deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA por meio do Relatório Mensal de Gerenciamento dos Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento dos serviços prestados contendo os indicadores por nível de serviço;

A qualidade dos serviços executados será avaliada conforme os seguintes critérios;

Quadro VII (A e B) - INDICADORES PARA ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

LOTE 1 - CENTRAL DE SERVIÇOS DE T.I. COM MÃO DE OBRA ALOCADA (N1 / N2
/ COORDENADOR)

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Índice
1	Percentual de chamadas telefônicas atendidas em até 30 (trinta) segundos	$\frac{\text{Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 (trinta) segundos}}{\text{Total de chamadas telefônicas recebidas}} \times 100$	$\geq 95\%$	0
			$\geq 85\%$ e $< 95\%$	1
			$< 85\%$	3
2	Percentual de resolução de chamados elegíveis* para Central de Atendimento	$\frac{\text{Total de chamados elegíveis resolvidos na Central de Serviço}}{\text{Total de chamados elegíveis}} \times 100$	$\geq 95\%$	0
			$\geq 85\%$ e $< 95\%$	1
			$< 85\%$	3

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

3	Percentual de disponibilidade mensal da Central de Serviço para atendimento	$(\text{Tempo total} - \text{Tempo de indisponibilidade}) / \text{Tempo total} \times 100$	>= 99%	0
			>=97% e <99%	1
			<97%	3
4	Indisponibilidade de cada mão de obra alocada para atendimento presencial	Será monitorada a frequência diária.	<=2h	0
			>2h e <=4h	1
			>4	3
5	Percentual do tempo de primeiro atendimento em até 30(trinta) min úteis a contar da hora do registro do chamado para usuários prioritários.	$\text{Total de chamados mensais atendidos em até 30(trinta) min úteis} / \text{Total de chamados mensais} \times 100$	>=95%	0
			>=85% e <95%	1
			<85%	3
6	Percentual do tempo de solução em até 2 (duas) horas úteis a contar e hora da abertura do chamado para usuários prioritários.	$\text{Total de chamados mensais atendidos em até 2 (duas) horas úteis} / \text{Total de chamados mensais} \times 100$	>=95%	0
			>=85% e <95%	1
			<85%	3
7			>=95%	0



CONEXÃO DO FUTURO

	Percentual do tempo de primeiro atendimento em até 2 (duas) horas úteis** a contar da data e hora da abertura do chamado para usuários não prioritários.	Total de chamados mensais atendidos em até 2 (duas) horas úteis / Total de chamados mensais) x 100	>=85% e <95%	1
			<85%	3
8	Percentual do tempo de solução em até 6 (seis) horas úteis a contar da data e hora da abertura do chamado para usuários não prioritários	Total de chamados mensais atendidos em até 6 (seis) horas úteis / Total de chamados mensais) x 100	>=95%	0
			>=85% e <95%	1
			<85%	3
9	Percentual de chamados internos com tarefa aberta para o nível 3	Total de chamados sem tarefa Nível 3 / Total de chamados x 100	>=90%	0
			>=80% e <90%	1
			<80%	3
10	Índice de satisfação dos usuários realizado via URA***	(Total de chamados Muito satisfeito / total de chamados) x 100	>=90%	0
			< 90% e >=80%	1
			<80%	3
11	Índice de satisfação dos usuários realizado via e-mail. ***	(Total de chamados Muito satisfeito / total de chamados) x 100	>=90%	0
			< 90% e >=80%	1
			<80%	3

* Chamados elegíveis são os constantes para o Catálogo de Serviços do Atendimento de 1º Nível.

** Consideram-se horas úteis as horas compreendidas entre 8:00h e 19:00h nos dias de expediente do Programa

*** A escala para medir o Índice de Satisfação dos Usuários deverá possuir, no mínimo, os seguintes níveis: Insatisfeito, Pouco Satisfeito, Satisfeito, Muito satisfeito.

Os usuários prioritários deverão ser identificados, pelo CONTRATANTE, e cadastrados, na fase de implantação da Central de Serviços, de modo a receberem atendimento preferencial, por parte da CONTRATADA;

Para os equipamentos que se encontram em garantia e que dependem do tempo de resposta de fornecedor externo, não será responsabilidade da CONTRATADA a apuração do tempo de solução para efeitos de apuração do Acordo de Nível de Serviço;



CONEXÃO DO FUTURO

Para os chamados escalonados para o Nível 3, equipe de Apoio Técnico do CONTRATADA, a contagem de tempo para solução do chamado deverá ser pausada. Essa contagem deverá ser retomada quando o nível 3 concluir sua tarefa;

LOTE 2 - SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE À FERRAMENTA GLPI

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Índice
1	Percentual de chamados com nível de severidade 1* atendidos em até 2 (duas) horas úteis	$(\text{Total de chamados atendidos em até 2 (duas) horas} / \text{Total de chamados}) \times 100$	$\geq 95\%$	0
			$\geq 85\%$ e $< 95\%$	1
			$< 85\%$	3
2	Percentual de chamados com nível de severidade 2** atendidos em até 6 (seis) horas úteis	$(\text{Total de chamados atendidos em até 6 (seis) horas} / \text{Total de chamados}) \times 100$	$\geq 95\%$	0
			$\geq 85\%$ e $< 95\%$	1
			$< 85\%$	3
3	Percentual de chamados com nível de severidade 3*** atendidos em até 24 (vinte e quatro) horas úteis	$(\text{Total de chamados atendidos em até 24 (vinte e quatro) horas} / \text{Total de chamados}) \times 100$	$\geq 99\%$	0
			$\geq 97\%$ e $< 99\%$	1
			$< 97\%$	3
4	Percentual de chamados com nível de severidade 4**** atendidos em até 48 (quarenta e oito) horas úteis	$(\text{Total de chamados atendidos em até 48 (quarenta e oito) horas} / \text{Total de chamados}) \times 100$	$\geq 99\%$	0
			$\geq 97\%$ e $< 99\%$	1
			$< 97\%$	3

* Severidade 1 – Crítica: Quando o uso em produção do Sistema fica paralisado ou severamente impactado, ou seja, a situação constitui uma emergência. Os problemas com severidade 1 incluem a ocorrência de erros nas funcionalidades do Sistema desenhadas para a solução o IDPI, de modo a tornar a sua operação indisponível, com consequente interrupção dos processos.

** Severidade 2 – Alta: Erro ou problema severo que causa uma grave perda do potencial operacional do Sistema ou paralisa uma funcionalidade crítica totalmente em sua operação. Nestes casos, mesmo que não esteja disponível nenhuma solução alternativa (workaround), a operação do Sistema pode continuar de modo restrito.

*** Severidade 3 – Média: O problema correspondente ao nível de severidade 3 é, tipicamente, um erro detectado em uma funcionalidade de algum módulo do Sistema. Tal problema causa dificuldade para efetuar o trabalho normal dos USUÁRIOS do Sistema, embora existam alternativas disponíveis para efetuar o trabalho.

CONEXÃO DO FUTURO

****Severidade 4 – Baixa: O problema não causa perda de funcionalidades do Sistema, não impactando, portanto, em sua operação. Os chamados podem tratar de requisição de informações ou esclarecimentos relativos à documentação do Sistema.



CONEXÃO DO FUTURO

Para apuração do Fator de Atendimento do Nível de Serviço referente a cada um dos lotes, deverá ser somado os índices obtidos nos seguintes itens:

De 1 a 11 do quadro VII (A) – LOTE 1

De 1 a 4 do quadro VII (B) – LOTE 2.

Baseado no somatório dos índices apurados, será gerado o índice de infração, conforme descrito no Quadro VIII;

QUADRO VIII – TABELA DE ÍNDICE DE INFRAÇÃO

Resultado da Soma dos Índices	Fator de Atendimento de Nível de Serviço
0	100% (cem por cento)
De 1 até 5	95% (noventa e cinco por cento)
De 6 até 10	90% (noventa por cento)
De 11 até 15	85% (oitenta e cinco por cento)
De 16 até 20	80% (oitenta por cento)
Maior que 20	70% (setenta por cento)

10.12 Para cada pagamento mensal será calculado o Fator de Atendimento do Nível de Serviço. O valor final a ser pago corresponderá:

10.13 O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

, onde; $F_m = VMS - \text{Ajuste}(NMS)$

F_m: é o faturamento mensal a ser pago à contratada;

VMS: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato;

Ajuste (NMS): é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

11 SANÇÕES

No caso de descumprimento total ou parcial das condições deste Termo de Referência e do correspondente Edital, o IDPI, sem prejuízo das perdas e danos e



das multas cabíveis, nos termos da lei civil, aplicará à CONTRATADA.

Sem prejuízo da aplicação das sanções mencionadas no item 11.1 do Termo de Referência, no edital e no instrumento contratual, a Contratada estará sujeita ao pagamento de multa no caso da ocorrência das situações correlacionadas e graduadas adiante, relacionadas especificamente a efetiva execução do objeto, relevadas possíveis justificativas que possam ser apresentadas por parte da contratada;

Por ilícitos cometidos, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa e ainda segundo critérios de adequada dosimetria, aplicar as seguintes sanções:

I – multa, conforme a graduação estabelecida nos quadros seguintes. As multas serão aplicadas, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor do Contrato ou do valor remanescente, sem prejuízo de glosas efetuadas por descumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.

TABELA DE EVENTOS 1 – ATRASOS (MORATÓRIA)

ITEM	CONDUTA	MULTAS	BASE
1	O atraso injustificado da assinatura deste CONTRATO, fora do prazo definido previamente no edital de licitação e seus anexos	0,5 %, por dia de atraso injustificado	Valor Adjudicado
2	Deixar de indicar ou informar substituição, dos prepostos da empresa durante a execução do Contrato	0,5 %, por dia de atraso, limitado a 10%	Valor do Contrato ou remanescente
3	O atraso injustificado da apresentação da garantia financeira, inclusive no caso de suplementação ou reposição (inciso I do art. 137 da Lei Federal 14.133/21)	0,5 %, por dia de atraso injustificado, limitado a 10%	Valor do Contrato ou remanescente
4	O atraso injustificado, para iniciar a execução do objeto no prazo previsto no instrumento contratual, edital de licitação e seus demais anexos	1 %, por dia de atraso injustificado, limitada até 30%	Valor do Contrato
5	O atraso injustificado na execução do	1 %, por dia de atraso injustificado, limitada até 30%	Valor do Contrato ou remanescente
6	Atraso na substituição de empregado que se conduza de modo inconveniente ou não demonstre qualificação para executar os serviços contratados (LOTE 1)	0,5 %, por dia de atraso injustificado	Valor do Contrato ou remanescente



TABELA DE EVENTOS 2 – INEXECUÇÃO PARCIAL (COMPENSATÓRIAS)

ITEM	CONDUTA	MULTAS	BASE
1	A não disponibilização de canal de atendimento, seja telefônico ou por meio digital, inviabilizando a devida comunicação com a contratada	5%, duplicada na reincidência, limitada a 20%	Valor do Contrato ou remanescente
2	Desatender as determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução contratual, assim como as de seus superiores	5%, por ocorrência, limitada a 30%	Valor do Contrato ou remanescente
3	Não apresentar documentos de comprovação fiscal exigidas na fase de pagamento da prestação de serviços, previstas no instrumento contratual ou edital e seus anexos	5% por ocorrência	Valor do Contrato ou remanescente
4	Efetuar a subcontratação total ou parcial do objeto, não admitida no contrato ou edital e seus anexos	20%	Valor do Contrato ou remanescente
5	Paralisar o serviço/fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação ao idpi	20%	Valor do Contrato ou remanescente
6	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência	20%	Valor do Contrato ou remanescente
7	Não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale transporte e do auxílio-alimentação, sem prejuízo da rescisão do contrato. (LOTE 1)	20%	Valor do Contrato ou remanescente
8	Apresentar valor da soma dos Índices superior a 15 (quinze) em relação ao Índice de Infração, conforme item 10.11 deste Termo de Referência, pelo período consecutivo de 3 (três) medições, ou em 3 (três) medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 (seis) meses.	5%, por ocorrência, limitada a 30%	Valor do Contrato ou remanescente
9	Deixar de executar o objeto pactuado, sem justificativa plausível, após a assinatura do contrato.	20%	Valor do Contrato



CONEXÃO DO FUTURO

A multa prevista no item 9 da Tabela 2 será ser cumulativa com a multa estipulada no item 4 da Tabela 1, até o limite legal de 30% (trinta por cento);

Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa;

O pagamento de multa não eximirá a contratada de corrigir as irregularidades que deram causa à penalidade;

SIGILO E INVIOABILIDADE

A Contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante os procedimentos de execução dos serviços.

A contratada e todos os colaboradores que irão trabalhar com o Contrato do Programa Conexão do Futuro terão que assinar o Termo de Responsabilidade que trata do sigilo e confidencialidade das informações do IDPI, conforme ANEXO I;

PRAZO DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO

A execução do objeto será iniciada com uma fase preliminar de implantação dos serviços, a qual seguirá o cronograma definido na tabela abaixo:

ATIVIDADES E PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS			
ETAPAS	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	MÉTRICA	PRAZO EM DIAS
LOTE 1			
01	Implantação da Central de Serviços (N1/ N2 / COORDENADOR). Vide subitem 8.1.	Dias corridos a contar da data da publicação do contrato no Portal.	30



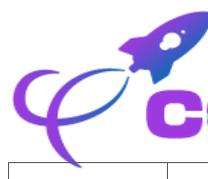
CONEXÃO DO FUTURO 

02	Reunião de alinhamento na sede do IDPI, envolvendo as áreas técnicas do CONTRATANTE e da CONTRATADA, com o objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades. Vide subitem 8.1 Na mesma oportunidade, será indicado o preposto pela CONTRATADA.	Dias corridos a contar da data da publicação do contrato no Porta.	05
03	Apresentação de Plano de Trabalho pela CONTRATADA para a implantação da Central de Serviços (N1/ N2/ COORDENADOR). Vide subitem 8.1	Dias corridos após a reunião de alinhamento prevista no item anterior.	05



CONEXÃO DO FUTURO

04	Emissão de Termo de Autorização de Início de Serviços	Dias corridos, contados a partir da data da entrega da implementação da Central de Serviços (N1/ N2/ COORDENADOR). A data indicada no TAIS será considerada para os devidos fins de início da efetiva execução do serviço (item 12.4).	10
LOTE 2			
01	Implantação (item 8.7)	Dias corridos a contar da data da publicação do contrato no Portal	60
02	Reunião de alinhamento na sede do idpi, envolvendo as áreas técnicas do CONTRATANTE e da CONTRATADA, com o objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades. Vide subitem 8.7 Na mesma oportunidade, será indicado o preposto pela CONTRATADA	Dias corridos a contar da data da publicação do contrato no Portal.	10
03	Apresentação do plano de trabalho para implementação com cronograma de testes (subitem 8.7).	Dias corridos após a reunião de alinhamento prevista no item anterior.	10
04	Disponibilização dos requisitos para instalação da solução de ITSM	Dias corridos após a apresentação do plano de trabalho para implementação com cronograma de testes.	10
05	Emissão de Termo de Autorização de Início de Serviços	Dias úteis, contados a partir do recebimento provisório da implementação dos serviços, com atendimento das exigências. A data indicada no TAIS será considerada para os devidos fins de início da efetiva execução do serviço de suporte técnico e personalização da	05

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

		ferramenta	
--	--	------------	--



RECEBIMENTO PROVISÓRIO E RECEBIMENTO DEFINITIVO – LOTES 1 E 2

Após o término da implantação, o IDPI receberá provisoriamente o objeto em até 05 dias úteis, momento em que será verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico previstas no Termo de Referência;

Após o recebimento provisório, verificado o atendimento das exigências contratuais, a Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte – CIS terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Autorização de Início de Serviço - TAIS, nele constando a data indicada como início da execução efetiva dos serviços de suporte técnico e personalização da ferramenta, sendo este o marco do recebimento definitivo do objeto da contratação;

Os serviços relacionados à implementação poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser solucionados no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades;

Após a entrega do objeto, a fiscalização avaliará a conformidade do serviço efetuado, identificando eventuais problemas e, estando em conformidade, não sendo observado vícios ou defeitos após a validação da instalação, o objeto será considerado como recebido definitivamente com a emissão do Termo de Autorização de Início de Serviço - TAIS, conforme descrito no item 12.3;

O recebimento provisório ou definitivo do objeto pelo IDPI não exclui a responsabilidade civil da empresa contratada por vício de quantidade e/ou qualidade ou disparidades com as especificações estabelecidas neste termo;

O(s) prazo(s) de fornecimento e/ou da entrega do(s) objeto(s) poderá(ão) ser prorrogado(s), mantidas as demais condições da contratação decorrente deste Termo de Referência e assegurada a manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro;

Eventual pedido de prorrogação deverá ser encaminhado à Coordenadoria de Gestão Administrativa o Programa no endereço a ser informado pela CONTRATANTE

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

Fluxograma da Implementação e do Recebimento do objeto

LOTE 1						
ITENS		IMPLEMENTAÇÃO			RECEBIMENTO	
		REUNIÃO DE ALINHAMENTO	APRESENTAÇÃO PLANO DE TRABALHO	EXECUÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO	RECEBIMENTO PROVISÓRIO	RECEBIMENTO DEFINITIVO / EMISSÃO DO TAIS
1.1						
1.2		05 dias	05 dias	20 dias	05 dias úteis	05 dias úteis

LOTE 2							
ITENS		IMPLEMENTAÇÃO				RECEBIMENTO	
		REUNIÃO DE ALINHAMENTO	APRESENTAÇÃO PLANO DE	DISPONIBILIZAÇÃO DOS REQUISITOS PELO IDPI	EXECUÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO	RECEBIMENTO PROVISÓRIO	RECEBIMENTO DEFINITIVO /
2.1							
2.2							
2.3							
2.4		5 dias	5 dias	5 dias	30 dias	05 dias úteis	05 dias úteis

FASE DE ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS (transição contratual) - Lote 1

A Fase de 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;

Caso a CONTRATADA não tenha interesse na prorrogação do contrato, deverá comunicar o CONTRATANTE com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias à data de expiração do Contrato;

A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do contrato;

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

A transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no uso das soluções ou serviços prestados pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, base e modelo de dados, regras de negócio utilizadas pelos sistemas e procedimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA;

CONEXÃO DO FUTURO

O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período e data prevista para término;

Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o IDPI e com a futura prestadora de serviços ou Colaboradores;

Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;

Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;

Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico;

Todos os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição desses recursos sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE;

O CONTRATANTE se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança, mitigação de riscos e atendimento de prazos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos;

A CONTRATADA deverá propor, com base no histórico de atendimentos e ordens de serviço, a revisão dos serviços e quantitativos previstos para o Catálogo de Serviços pelo menos duas vezes ao ano.



CONEXÃO DO FUTURO

PRAZOS DE VIGÊNCIA PARA OS LOTES 1 E 2

O prazo de vigência da contratação relativo à implantação e entrega do objeto do Lote 1 será de 30 (trinta) dias corridos (implementação) e de até 15 (quinze) dias úteis (entrega definitiva), conforme item 12 e seguintes;

O prazo de vigência da contratação relativo à implantação e entrega do objeto do Lote 2 será de 60 (sessenta) dias corridos (implementação) e de até 15 (quinze) dias úteis (entrega definitiva), conforme item 12 e seguintes;

O prazo de vigência da contratação relativo à execução do objeto do Lote 1 será de 30 (trinta) meses, contados do recebimento definitivo do fornecimento, instalação e configuração da solução (implantação), que se dará na data indicada no TAIS, na forma do item 13;

O prazo de vigência da contratação para relativo à execução do objeto do Lote 2 será de 30 (trinta) meses, contados do recebimento definitivo do fornecimento, instalação e configuração da solução (implantação), que se dará na data indicada no TAIS, na forma do item 13;

O prazo de fornecimento, instalação e configuração da solução (Lotes 1 e 2) poderá ser prorrogado, mantidas as demais condições da contratação decorrente deste Termo de Referência e assegurada a manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, desde que ocorram motivos devidamente evidenciados e sujeitos à análise prévia do setor requisitante e aprovação da Administração do IDPI.

O prazo de vigência do contrato relativo à execução do objeto de cada lote poderá ser prorrogado, mantidas as demais condições da contratação decorrente deste Termo de Referência assegurada a manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, na forma prevista inciso XV, do art. 6º c/c 107, ambos da Lei nº 14.133/2021;



GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL PARA OS LOTES 1 E 2

A licitante contratada deverá apresentar garantia financeira no montante de 5% do valor global do contrato.

A garantia deve ser apresentada ao IDPI em até 15 dias após a data em que ocorrer a publicação do contrato no Portal, sendo prorrogáveis por igual período, a critério do IDPI;

No caso da opção do contratado pela modalidade seguro-garantia, o prazo para sua apresentação será de 1 (um) mês, contados da data de homologação da seleção.

OBRIGAÇÕES DAS PARTES DA CONTRATADA:

Credenciar, junto ao IDPI, preposto para representá-lo e atender às requisições efetuadas pelo Gestor da contratação;

A CONTRATADA para execução do Lote 1 é responsável por organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento integral do objeto contratado, de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência, respeitando os horários de disponibilidade dos serviços contratados, sem interrupções, seja por motivo de férias, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos;

A CONTRATADA para execução do Lote 2 é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento integral do objeto contratado, de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência, respeitando os horários de disponibilidade dos

 **CONEXÃO DO FUTURO** 

serviços contratados, sem interrupções, seja por motivo de férias, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos;

Em relação ao Lote 1, autorizar o IDPI, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

Acerca do Lote 1, quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;

Para ambos os Lotes:

Substituir o objeto as suas expensas, no todo ou em parte, quando fornecido com defeitos ou incorreções, bem como quando em desacordo com o Termo de Referência, o edital de licitação e seus demais anexos;

Responsabilizar-se pelos danos causados ao PROGRAMA DO CONEXAO O FUTURO, a seus colaboradores ou ao público em geral, em decorrência do fornecimento de material em desacordo com as especificações deste Termo de Referência, do edital de licitação e seus anexos, ficando obrigada a promover o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias corridos, contados da comprovação de sua responsabilidade, sob pena das medidas judiciais cabíveis;

Promover por sua conta, através de seguros, a cobertura dos riscos a que se julgar exposta, em vista das responsabilidades que lhe cabem na execução do objeto, bem como responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras obrigações que incidam ou venham a incidir na execução do objeto;

Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação solicitada pela Fiscalização do IDPI, atendendo as medidas técnicas e administrativas determinadas por esta;

Cientificar imediatamente a Fiscalização sobre qualquer ocorrência anormal que afete o fornecimento do objeto;

CONEXÃO DO FUTURO

Corrigir, prontamente, quaisquer erros ou malfeitos no fornecimento do objeto, atendendo assim, as reclamações, exigências ou observações feitas pela Fiscalização;

Responsabilizar-se e indenizar por eventuais danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução-do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a Fiscalização;

Manter, durante toda vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital, em compatibilidade com as obrigações assumidas;

Adotar, na execução do objeto contratual, práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços;

Cuidar da disciplina e da apresentação pessoal dos empregados, providenciando para que compareçam ao IDPI devidamente uniformizados (LOTE 1);

Capacidade de suportar as demandas regulares, baseadas no histórico de chamados, além das sazonais que podem ocorrer em função de projetos de modernização do parque dos equipamentos e outras situações inesperadas que possam requerer um maior número de funcionários na equipe N2 (LOTE 1), tais como obras e/ou alterações no organograma;

Os funcionários da CONTRATADA que prestarão serviço presencial devem usar trajés adequados e discretos para circular no interior das unidades do PROGRAMA (LOTE 1);

CONEXÃO DO FUTURO

Evitar roupas muito justas ou com transparência, com rasgos e/ou sem conservação;

A prestação dos serviços 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 serviços disponibilizados;

A CONTRATADA deverá emitir, até o 5º (quinto) dia útil após a data final da respectiva Ordem de Serviço, o Relatório Mensal de Gerenciamento dos Serviços;

Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do Contrato, as informações relativas à Política de Segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes, bem como as informações relativas ao processo de instalação e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

Zelar pela segurança dos equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;

DA CONTRATANTE

Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução do fornecimento, inclusive permitindo o acesso de prepostos ou representantes da empresa contratada às dependências do Programa, no trato de questões relacionadas à execução do objeto;

Prestar informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, que venham a ser solicitados por representante legal ou preposto da contratada;

Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto fornecido perante as especificações constantes do Termo de Referência e da Proposta Comercial, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

Promover o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto, de forma a verificar a sua perfeita execução;

Manter, através da Fiscalização, registros e documentos de controle relacionados com o fornecimento do objeto;



CONEXÃO DO FUTURO

Notificar formalmente a empresa contratada por ocorrências de eventuais imperfeições no curso da execução do fornecimento, fixando prazo para a sua correção;

Aplicar as penalidades por descumprimento de obrigações pactuadas neste Termo de Referência, no edital de licitação e demais anexos;

Verificar, durante a vigência do contrato, a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

Efetuar o pagamento do fornecedor, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos no edital de licitação e seus anexos;

Sustar, no todo ou em parte, a execução do fornecimento do bem, sempre que a medida for considerada necessária;

O IDPI não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO E DO REGIME DE EXECUÇÃO

Para efeito de adjudicação do objeto, o critério de julgamento desta contratação se dará pelo MENOR PREÇO GLOBAL;

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA

O licitante deverá apresentar, no mínimo, 1 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a licitante cumprido, de forma satisfatória, a execução de objeto compatível ou com complexidade superior ao especificado neste Termo de Referência, com clara menção da execução bem-sucedida, relativamente ao cumprimento de prazos, especificações e qualidade do mesmo;

CONEXÃO DO FUTURO

Na fase de habilitação do certame, a empresa provisoriamente vencedora, deverá apresentar declaração, firmada pelo seu representante legal, informando que disporá, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a homologação do Pregão, de pelo menos 1 profissional especializado e com experiência comprovada em atividades de manutenção e suporte à ferramenta de ITSM (GLPI), por, no mínimo 1 ano.

deverá comprovar que já executou contrato(s) com pelo menos o mínimo de 50% (cinquenta por cento) do quantitativo a ser contratado, considerando a capacidade de postos de trabalho;

Não será admitida a apresentação de atestado de capacidade técnica emitido por empresa ou empresas do mesmo grupo econômico em favor da licitante participante, no caso desta também pertencer ao grupo econômico;

deverá apresentar certidão ou atestado que demonstre a execução de serviços similares ao objeto da licitação, em períodos sucessivos ou não, por um prazo mínimo de 2 (dois) anos;

Será admitida a soma de atestados ou certidões apresentadas pelas licitantes, desde que tais documentos sejam tecnicamente pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação;

Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor;

Os atestados ou certidões recebidas estão sujeitos à verificação da Equipe de Apoio quanto à veracidade dos respectivos conteúdos

O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo IDPI, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos;

A documentação apresentada deverá conter informações que permitam contatar a empresa atestante para fins de aferição.

VISITA TÉCNICA

Com o objetivo de avaliar as condições de execução do objeto e esclarecer eventuais dúvidas, fica facultada às empresas a realização de visita técnica, no horário compreendido entre 10h e 17h até o dia da entrega das

Sede Administrativa - Rua Gelcílio Machado, 150 - Sala 04 - Bacaxá
de Janeiro - RJ - CEP 28994-795.

Saquarema - Rio

CONEXÃO DO FUTURO

propostas, devendo ser previamente agendado com a Coordenadoria, através dos telefones (21) XXXXXX ou através do e-mail;

DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação, sub-rogação, cessão ou transferência no todo ou em parte do objeto.

GERENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO OBJETO

O gerenciamento e a fiscalização do contrato caberão, respectivamente, aos funcionários da Coordenadoria de Gestão Administrativa e de Contratos do IDPI, que determinarão o que for necessário para regularização de faltas ou defeitos;

Ficam reservados ao Gestor do contrato, o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no processo administrativo e tudo o mais que se relacione com o objeto contratado, desde que não acarrete ônus para o IPDI/PROGRAMA ou modificação da contratação;

As decisões que ultrapassarem a competência do gestor do contrato deverão ser solicitadas formalmente à autoridade administrativa imediatamente superior, em tempo hábil para a adoção de medidas;

A Contratada deverá aceitar, antecipadamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela Gestão e Fiscalização, obrigando-se a



CONEXÃO DO FUTURO

fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades;

A existência e a atuação da gestão e da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da Contratada, no que concerne ao objeto da contratação, às implicações próximas e remotas perante a Contratante ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de irregularidades decorrentes da sua execução contratual não implicará corresponsabilidade da Contratante ou de seus prepostos, devendo, ainda, a Contratada, sem prejuízo das penalidades previstas, proceder ao ressarcimento imediato a Contratante dos prejuízos apurados e imputados a falhas em suas atividades.

FORMA DE PAGAMENTO PARA OS LOTES 1 E 2

A contratada deverá apresentar a documentação para a cobrança respectiva à Coordenadoria de Gestão Administrativa e de Contratos (CGA) do IDPI, até o 5º (quinto) dia útil posterior à data final do período de adimplemento da obrigação;

Para execução do pagamento, a contratada deverá emitir nota fiscal correspondente à sede ou filial que apresentou a documentação na fase de habilitação, sem emendas, rasuras ou borrões, legível e em nome do IDPI;

O pagamento referente à implementação (Lote 2) será efetuado pelo IDPI, em parcela única, mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 30º (trigésimo) dia corrido, a contar da atestação da nota fiscal apresentada pela contratada, cumpridas as formalidades legais e contratuais previstas. O objeto aceito pela CONTRATANTE será pago em parcela única, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer fundamento ou alegação;

O pagamento referente ao serviço técnico do Lote 1 será efetuado pelo IDPI, em parcelas mensais, mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 30º (trigésimo) dia corrido, a contar da atestação da nota fiscal apresentada pela contratada, cumpridas as formalidades legais e contratuais previstas. O objeto aceito



CONEXÃO DO FUTURO

pela CONTRATANTE será pago em parcelas mensais, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer fundamento ou alegação;

O pagamento referente ao suporte técnico do Lote 2 será efetuado pelo IDPI, em parcelas mensais, mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, até

contratada, cumpridas as formalidades legais e contratuais previstas. O objeto aceito pela CONTRATANTE será pago em parcelas mensais, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer fundamento ou alegação;

O pagamento referente ao serviço de disponibilização e personalização do Lote 2 será efetuado pelo IDPI, de acordo com a conclusão de cada serviço executado sob demanda, mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 30º (trigésimo) dia corrido, a contar da atestação da nota fiscal apresentada pela contratada, cumpridas as formalidades legais e contratuais previstas. O objeto aceito pela CONTRATANTE será pago de acordo com a conclusão de cada serviço executado sob demanda, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer fundamento ou alegação;

Na hipótese da apresentação de erros no documento de cobrança, fica suspenso o prazo para o pagamento respectivo, prosseguindo-se a contagem somente após a apresentação da nova documentação isenta de erros;

Os pagamentos estarão sujeitos a ajustes e glosas em decorrência do eventual desatendimento de metas previstas no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) estabelecido neste Termo de Referência;



CONEXÃO DO FUTURO



Para fins de aplicação de glosa, fica a CONTRATADA obrigada a enviar, no dia seguinte ao fechamento de período de adimplemento, à fiscalização, relatório prévio dos serviços prestados, antes da emissão da fatura.

Tabelas demonstrativas das formas de pagamento

LOTE 1	
FASE	FORMA DE PAGAMENTO
SERVIÇO TÉCNICO	parcelas mensais

LOTE 2	
FASES	FORMA DE PAGAMENTO
IMPLEMENTAÇÃO	parcela única
SUORTE TÉCNICO	parcelas mensais
PERSONALIZAÇÃO	sob demanda



CONSIDERAÇÕES GERAIS

O presente termo de referência foi concebido com base nas normas legais aplicadas à matéria e nas premissas recomendadas pelo IDPI;

Este termo de referência constituirá parte integrante do edital da Seleção a ser instaurado para viabilizar a contratação de empresa devidamente qualificada e que apresente o melhor preço para fornecimento do bem objeto desta demanda;

As empresas interessadas em participar da Seleção serão integralmente responsáveis pela avaliação e levantamento dos custos relativos à execução do objeto, sendo inteiramente responsáveis por eventuais prejuízos decorrentes de avaliação equivocada ou da sua ausência.