



TERMO DE REFERÊNCIA
Instrução Normativa 4/2014 SLTI-MPOG

1. INTRODUÇÃO

O presente Termo tem por objetivo descrever os elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para subsidiar o processo licitatório, demonstrando sua viabilidade e conveniência. Seu conteúdo dependerá da natureza da Solução de TI (Tecnologia da Informação) a ser licitada, sendo mais complexo e minucioso na medida em que a contratação assim exigir, bem como foi elaborado com base nas informações constantes do Estudo Técnico Preliminar da Contratação e na Análise de Riscos.

2. OBJETO

Aquisição de serviços de Service Desk

Contratação de fornecedor para prestação de serviços técnicos especializados para pronto atendimento a usuários de recursos de TI da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), contemplando: Planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico, remoto e presencial abrangendo atividades de execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações utilizando as práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library - ITIL* e orientado por requisitos de níveis de serviços.

3.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	REFERÊNCIA/NECESSIDADE ESTRATÉGICA
1	15	Garantir a infraestrutura adequada às atividades administrativas e legislativas.

4.	METAS DO PLANO SETORIAL
1	Elemento de despesa: 33.90.39 Meta: Sistemas de Informação disponibilizados e aprimorados; Ação: Disponibilizar sistemas para gestão de Recursos humanos; Discriminação da despesa: Manutenção e suporte

5. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

- 5.1. A área de TI da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF) vem passando (2010–2019) por constantes mudanças tanto tecnológicas como estruturais, o que elevou o grau de dificuldade para o atendimento do ambiente computacional e atendimento às novas

demandas de clientes-usuários. Cabe destacar que, nesse período, a CLDF conquistou importantes avanços no campo da TI, como a aquisição de novos computadores, implementação do novo portal, melhoria dos serviços de email, implementação de rede sem fios (wi-fi), implementação de assistência remota, implementação do SEI! (Sistema Eletrônico de Informações), implementação do SIGEDEM (Sistema de Gestão de Demandas), ampliação da capacidade de armazenamento de massa (Storage) entre diversas outras novas tecnologias.

- 5.2. Com a abrangência de uso dos atuais Sistemas Processuais e Legislativos, com ênfase a este último, e o claro aumento no número de usuários dos referidos sistemas, surge, como consequência, considerável acréscimo de demanda no suporte aos usuários de tais sistemas, o que por si só requer novo alinhamento do atendimento à TI para suprir as demandas existentes. Acrescente-se que com a implementação do SIGEDEM surgem demandas outrora reprimidas em função das dificuldades com ligações telefônicas. Com a facilidade de abertura de chamados online, os usuários passam a registrar incidentes que poderiam estar represados na unidade de trabalho.
- 5.3. A CLDF possui um parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com cerca de 1.778 (mil e setecentos e setenta e oito) clientes-usuários de informática ativos entre Deputados Distritais, servidores, estagiários e contratados. Além disso, deve-se levar em conta que para esses clientes-usuários, a aquisição recente de novos equipamentos exige a disponibilidade de serviços técnicos dedicados e especializados para atenderem demandas que crescem frequentemente, conforme dito.

6. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

6.1. DA NECESSIDADE

- 6.1.1. Prestação de serviços técnicos especializados na área de TI da CLDF conforme dito na definição do objeto em função da alta demanda por esses serviços.

6.2. DA MOTIVAÇÃO

- 6.2.1. Necessário alinhamento junto ao Comitê de Tecnologia da Informação da CLDF instituído pela Resolução CLDF nº 284 de 2017 que terá como diretrizes (Art. 2º):

- I. Equilibrar a entrega de soluções de tecnologia da informação entre as funções institucionais de representação, legislação, fiscalização e administração;*
- II. Fortalecer os seguintes aspectos das soluções de tecnologia da informação: ênfase nas necessidades da população, transparência, participação, controle social e inovação;*
- III. Aperfeiçoar a gestão do Sistema de Informações da CLDF;*



6.2.2. São ainda motivadoras as seguintes necessidades:

- I. Prover orientação e suporte aos usuários na instalação, configuração e uso de computadores, sistemas, aplicativos e demais serviços relacionados à Tecnologia da Informação;
- II. Planejar a aquisição, contratação ou locação de recursos de Tecnologia da Informação de que a CLDF necessite;
- III. Administrar e acompanhar contratos e convênios relativos à área de Tecnologia da Informação firmados pela CLDF, acompanhando valores e serviços, atestando as respectivas faturas, quando for o caso.

6.2.3.A CLDF, para o cumprimento de sua missão institucional, mantém um conjunto de recursos e serviços de Tecnologia da Informação (TI), essenciais ao atingimento de suas metas e estratégias.

6.2.4. Esse conjunto de recursos é composto de (todos conectados em rede):

- 6.2.4.1. 1140 estações de trabalho;
- 6.2.4.2. 80 notebooks;
- 6.2.4.3. 255 impressoras;
- 6.2.4.4. 115 escâneres;
- 6.2.4.5. >10 variedades de softwares básicos.

6.2.5. Integra ainda esse conjunto de recursos as plataformas de software das estações de trabalho da rede CLDF, que adota como sistemas operacionais na versão profissional do Microsoft Windows 7 e 10, além das ferramentas de escritório Microsoft Office 2010 e 2013, sem prejuízo de outros sistemas e ferramentas corporativas mantidas pela Casa, por pessoal próprio ou por contratos com terceiros, em apoio aos processos de trabalho.

6.2.6. Ainda nesse contexto, os serviços e recursos de TI da CLDF são utilizados por 1735 (mil setecentos e trinta e cinco) usuários, assim distribuídos:

- 6.2.6.1. 24 deputados distritais;
- 6.2.6.2. 560 servidores efetivos;
- 6.2.6.3. 832 servidores comissionados;
- 6.2.6.4. 266 prestadores de serviços e estagiários;
- 6.2.6.5. 96 servidores oriundos de outros órgãos.

6.2.7. Destaque-se que o atendimento em primeiro nível destes produtos nos itens acima, contempla a instalação e manutenção de softwares básicos (MS Windows e MS Office) das estações de trabalho e notebooks, ferramentas de software diversas, instalações e adequações, soluções e investigações de problemas, orientações, construção de base

de conhecimento, ainda: execução de contratos, elaborações de Termos de Referência, estudos técnicos, etc. e para isso (reforçando), essa SEATI conta com apenas 1 (um) Técnico Legislativo e 3 (três) Assistentes Legislativos.

6.2.8. Para atingir o nível de serviço exigido (NSE), será adotado o modelo de contratação por níveis de serviço, atendendo-se à exceção prevista no art. 7º, IX *in fine* da Instrução Normativa nº 4/2014 – SLTI/MPOG e o disposto no item V da Decisão TCDF nº 6035/2015.

6.2.9. Para melhor atingir NSE, as equipes de 1º nível (atendimento remoto) deverão exercer suas atividades nas dependências da CONTRATADA e a equipe de 2º nível (presencial) exerçam suas atividades nas dependências da CONTRATANTE evitando-se atrasos e trazendo maior eficácia no serviço de suporte aos usuários de TI da CLDF;

6.2.10. A CONTRATADA contratada deverá possuir infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: Recursos humanos especializados, central de atendimento, instalações físicas, processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, software de gerenciamento e operação do Service Desk, monitoramento de serviços e servidores, gestão de inventário e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, de acordo com os requisitos deste Termo de Referência, de forma a garantir atendimento e acompanhamento do tipo 24x7;

6.2.11. Independente do motivo e ocorrendo finalização do contrato, deverá ser assegurado à CLDF a continuidade de registro dos incidentes de TI no ambiente contratado pelo período de 6 (seis) meses, bem como fica assegurado o acesso por técnicos da CLDF aos registros dos incidentes para as providências necessárias.

7. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

7.1. ATENDIMENTO

7.1.1. Melhor atendimento aos incidentes de TI para o público interno e externo.

7.2. QUALIDADE

7.2.1. Melhor qualidade e agilidade nos serviços de TI.

7.2.2. Maior aderência dos processos de trabalho às boas práticas de mercado (COBIT / ITIL).

7.3. PRODUTIVIDADE

7.3.1. Melhores condições de trabalho com resultados efetivos às requisições de TI resultando em maior produtividade.

7.3.2. Correções de problemas detectados em prazos adequados, melhorando substancialmente a qualidade dos serviços;

7.4. ECONOMIA



7.4.1. Maior economia de tempo e recursos tecnológicos, considerando-se a redução do tempo de resposta aos incidentes de TI e da devolução dos equipamentos ao funcionamento normal.

8. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

8.1. Necessidade

- 8.1.1. A sustentação e otimização do conjunto de recursos de Tecnologia da Informação bem como de suporte aos usuários desses recursos demandam uma equipe tecnicamente especializada, capaz de garantir a disponibilidade da execução das tarefas atinentes aos negócios da CLDF. No entanto, é fato que o quadro de servidores responsáveis por essas tarefas é reduzido e insuficiente o que tem ocasionado desconforto e aos usuários de TI e por este motivo, os atendimentos em primeiro nível (imediate) serão substituídos pela contratação de que trata os autos, ou seja, pelos serviços que compõem o Service Desk.
- 8.1.2. Somente entre janeiro 2018 e final de agosto de 2019 foram registrados 4357 incidentes de TI para a Seção de Atendimento - SEATI. A Seção conta para fins de atendimentos técnicos com apenas um Técnico Legislativo – Informática Manutenção e três Assistentes Legislativos. Dois desses Assistentes Legislativos acumulam atividades de execução de contratos, resolução de demandas registradas no SIGEDEM, entre diversas outras atividades de TI. Ao único técnico Legislativo cabe a prospecção de tecnologias, elaboração de Projetos Básicos e Termos de Referência, orientação/condução técnica de certames licitatórios entre outras atividades relacionadas a TI e ainda chefiar a Seção.
- 8.1.3. Ocorre também que os incidentes do labor diário não são constantes, surgindo casos que requerem investigação do problema para respostas consistentes e efetivas, o que obviamente consome tempo. Com as complexidades dos mais diversos problemas é humanamente contrastante requerer agilidade para tão altas demandas.
- 8.1.4. Portanto, com demandas a cada dia crescentes por serviços de TI aos mais diversos, necessidade de constante vigilância em termos de segurança da informação, implementação de projetos e etc., fica inviável atender a tudo sem a efetiva mão de obra. Seria necessário substancial acréscimo no número de técnicos na Seção de Atendimento, acréscimo esse que no momento não é possível.

8.2. Tipo de justificativa

- 8.2.1. Suprir as demandas da Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF com recursos de atendimento aos usuários finais de TI e resolução de problemas de forma ágil.

8.2.2. Resolver as necessidades identificadas nas unidades internas conforme relatórios de parcerias que serviram de subsídios para os planejamentos setoriais e seguir as diretrizes estratégicas considerando-se que na avaliação ocorrida em abril de 2019 o suporte técnico teve nota 3,81 em escala de 1 a 5.

8.2.3. Resolver os problemas com atendimento, garantindo fluidez dos trabalhos com agilidade, proporcionando aos seus usuários maiores índices de disponibilidade dos equipamentos.

8.3. Benefícios

8.3.1. Suprir as demandas da CLDF sobre ATENDIMENTOS DE SUPORTE TÉCNICO À TI.
Resolver as necessidades identificadas nas unidades internas como incidentes de TI.

9. VOLUMES DE ATENDIMENTOS EM 2018 e 2019(*)

9.1. Volumetria de incidentes em 2018:

Nível	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total/ano
1	47	72	96	88	74	92	33	110	71	91	73	58	905
2	31	51	87	124	100	91	54	93	71	48	57	33	840
Totais	78	123	183	212	174	183	87	203	142	139	130	91	1745

Tabela 1 - Números de atendimentos em 2018

Lembrando que os atendimentos em nível 2 podem impactar no atendimento nível 1 e vice-versa. Não sendo possível a solução, em uma das áreas, mesmo que seja um incidente típico de ação direta para o nível 2, geralmente o início é com o nível 1. Portanto, o total de atendimentos resolvidos tecnicamente pela SEATI (diretos) em 2018 foi de fato 905 (tabela 1) mas a Seção também trabalhou de forma decisiva nos outros 840 atendimentos (indiretos) perfazendo um total de 1745 atendimentos.

(*)Fonte: sistemas de controle de incidentes de TI da Coordenadoria de Modernização e Informática

9.2. Volumetria de incidentes em 2019:

Nível	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total/ano
1	187	50	109	126	167	100	60	155	-	-	-	-	954
2	232	192	230	182	417	136	93	176	-	-	-	-	1658
Totais	419	242	339	308	584	236	153	331	-	-	-	-	2612

Tabela 2 - Números de atendimentos até agosto de 2019

Sendo que o serviço de suporte é prestado de segunda à sexta-feira, em dias úteis, de 7h às 19h, sem intervalo. O volume de abertura de chamados não se concentra em um único dia da semana, há distribuição quase que uniforme de segunda a sexta-feira e os meses que há queda substancial são em julho, dezembro e janeiro.

10. DESCRIÇÃO DO OBJETO



Contratação, por meio de execução indireta, de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico, remoto e presencial, a clientes de soluções de tecnologia da informação na CLDF, abrangendo atividades de execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL e orientado por requisitos de níveis de serviços.

10.1. REQUISITOS TÉCNICOS

As plataformas de software adotadas nas estações de trabalho da CLDF são:

10.1.1. Sistema Operacional *Microsoft Windows 7* e 10 ambos na versão *Professional*, além da ferramenta de escritório *Microsoft Office* nas versões 2010, 2016, 2013 e 2019;

10.1.2. Microsoft System Center 2012;

10.1.3. Microsoft Windows Server 2008, 2012 e 2016;

10.1.4. A CLDF possui ainda outras soluções utilizadas pelos usuários de TI:

10.1.4.1. Criados e mantidos pela própria Casa, destacando-se: LEGIS, Sistema de Protocolo da ASSEL, Sistema de protocolo do FASCAL, ProtAd (Protocolo Administrativo), SINO (Sistema de Inscrição de Oradores), Posse Online, SIGOF, Emendas ao Orçamento, Emendas a Crédito, NJUR (Normas Jurídicas e Legislação), Cadastro de Usuários, SIGEDEM (Sistema de Gestão de Demandas);

10.1.4.2. Soluções de terceiros: Autocad, Adobe Acrobat, CorelDraw, Adobe CS4, Adobe CS6, Adobe LightRoom, Oracle Discoverer 11G, SIGGO, MentoRH (Sistema de administração de RH), W-Access (Sistema de controle de acesso), Sistema de Patrimônio, Sistema de Almoxarifado, Sistema FASCAL;

10.1.4.3. Em andamento para aquisição ou criação: Processo Legislativo, Automação do Plenário, SEI (Sistema Eletrônico de Informações), Ouvidoria, novo SIGOF.

10.1.5. Para todos os ambientes caberá a contratada o registro do incidente;

10.1.6. Para os produtos Microsoft instalados no usuário final e o MS System Center caberá a contratada tanto o registro quanto as soluções;

10.1.7. Aos demais sistemas e softwares caberá a contratada o registro e primeiro atendimento. Se necessário serão aplicados os procedimentos para soluções, reinstalações entre outros. Não sendo possível a solução o incidente deverá ser encaminhado à área responsável;

10.1.8. A SEORM fornecerá o material que dispuser, tais como: Manuais técnicos, roteiros, e procedimentos de soluções para os problemas conhecidos e mapeados tanto de software quanto de hardware.

10.2. DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

10.2.1. Diante do cenário exposto acima, requer-se da equipe de suporte os seguintes conhecimentos técnicos:

10.2.2. Técnico de suporte:

10.2.2.1. Ensino médio completo;

10.2.2.2. Experiência comprovada em carteira de trabalho, compreendendo o atendimento a usuários de TI em configuração, instalação, manutenção física e lógica de estações de trabalho, incluindo sistemas operacionais, ferramentas de escritório e suporte a aplicativos inerentes ao 2º nível de suporte técnico.

10.2.3. Supervisor de atendimentos:

10.2.3.1. Formação superior completa, preferencialmente na área de tecnologia da informação;

10.2.3.2. Experiência comprovada em carteira de trabalho em atendimento a usuários de TI, compreendendo configuração, instalação, manutenção física e lógica de estações de trabalho, sistemas operacionais, ferramentas de escritório e suporte a aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico.

10.2.3.3. Certificação ITIL Foundation Certified – V2 ou V3;

10.2.3.4. Certificação MCSA: Windows 7 (ou superior) Configuring ou MCSA: Windows 10 (ou superior) Enterprise Desktop Support Technician.

10.2.4. Com intuito de promover a melhoria do atendimento, em caso de liberação de novas versões de certificação dos produtos utilizados pelo CONTRATANTE, esse poderá requerer que a CONTRATADA apresente profissionais com certificação atualizada no prazo máximo de 6 (seis) meses.

10.2.5. Para fins de execução contratual a CONTRATADA deverá encaminhar a relação de técnicos que atuarão no atendimento aos usuários da CLDF.

10.2.6. A comprovação das certificações aqui exigidas deverá ser efetuada em até 90 (noventa) dias do início da vigência do ajuste, podendo esse prazo ser prorrogado, motivadamente, a critério do CONTRATANTE, uma única vez por igual período.

10.2.7. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA o dimensionamento da equipe para atendimento nos níveis de serviço.

10.2.8. A quantidade de técnicos alocados será definida a partir da estatística de atendimentos nos anos de 2018 e 2019. Cabe destacar que, na atual propositura, haverá a supressão da equipe de primeiro nível na CLDF, bem como ainda a atuação



do supervisor de atendimentos é fundamental para a qualidade dos serviços contratados.

- 10.2.9. Há ainda grande demanda reprimida, tanto para atendimentos ao usuário quanto de ações e ajustes necessários ao ambiente operacional, por exemplo: atualizações de *plugins*, atualizações do Sistema Operacional em estações, Atualizações de suíte de escritório, etc.

10.3. DAS ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES DA EQUIPE TÉCNICA

- 10.3.1. **O Supervisor de Atendimentos** é o profissional responsável pela supervisão e o monitoramento das atividades de atendimento a usuários de TI, executado por profissional especializado, compreendendo a gestão de incidentes e problemas, conforme função descrita na ITIL. Esse profissional é ainda responsável por dirimir as questões remanescentes não solucionadas nos atendimentos de primeiro e segundo nível (telessuporte e suporte local, respectivamente), bem como efetuar o encaminhamento de chamados aos técnicos da CLDF, se necessário.
- 10.3.2. As principais atribuições/atividades a serem desempenhadas pelo supervisor de atendimentos são:
- 10.3.2.1. Promover o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
 - 10.3.2.2. Coordenar equipes, elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;
 - 10.3.2.3. Executar a supervisão dos serviços de suporte, realizando a triagem dos chamados abertos ainda não transferidos ou atribuídos no Service Desk;
 - 10.3.2.4. Acompanhar a pesquisa de satisfação de usuários sobre os serviços executados;
 - 10.3.2.5. Orientar a atuação da equipe em situações críticas de trabalho, dentro da metodologia ITIL, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
 - 10.3.2.6. Criar e manter documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários da CLDF;
 - 10.3.2.7. Elaborar e manter atualizados os scripts de atendimento e a base de conhecimento;

- 10.3.2.8. Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer à CLDF, quando solicitado, cópia atualizada da documentação, esquemas e descrições, bem como do conteúdo da base;
 - 10.3.2.9. Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças, a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente;
 - 10.3.2.10. Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
 - 10.3.2.11. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de suporte;
 - 10.3.2.12. Definir, em conjunto com a fiscalização do ajuste, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários;
 - 10.3.2.13. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais sob sua supervisão;
 - 10.3.2.14. Tratar os chamados abertos pelo sistema de gestão de chamados - Service Desk, quando da ocorrência de erros e problemas no ambiente de atendimento aos usuários de TI da CLDF, efetuando o agrupamento dos chamados referentes ao mesmo erro ou problema, de forma que todos possam ser fechados automaticamente quando da resolução do problema, atribuindo-se, nesses casos, o item definido no Catálogo de Serviços (Anexo I);
 - 10.3.2.15. Propor melhorias contínuas dos serviços contratados e sob a sua supervisão;
 - 10.3.2.16. Realizar atendimentos de suporte quando necessário.
- 10.3.3. **Os Técnicos de Suporte** são os profissionais envolvidos diretamente no atendimento a usuários de TI.
- 10.3.4. Entre as atribuições e atividades dos Técnicos de Suporte, destacam-se as seguintes:
- 10.3.4.1. Efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos;
 - 10.3.4.2. Substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral;
 - 10.3.4.3. Realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.), excetuando-se os equipamentos em garantia;
 - 10.3.4.4. Instalar e configurar softwares nas estações de trabalho de forma presencial ou remota sendo esta última por meio do Microsoft System Center;
 - 10.3.4.5. Elaborar scripts e packages, e instalação de softwares;
 - 10.3.4.6. Efetuar a geração e aplicação de imagens de disco de computadores;



- 10.3.4.7. Efetuar a execução e restauração de backup e procedimentos periódicos de rotina;
- 10.3.4.8. Efetuar a elaboração de instruções de configuração e de operação de equipamentos e softwares;
- 10.3.4.9. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no sistema de gestão de chamados – Service Desk, na tentativa de solucionar o problema;
- 10.3.4.10. Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- 10.3.4.11. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- 10.3.4.12. Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, política de segurança, produtos e serviços providos pela CLDF, com base em scripts de atendimento;
- 10.3.4.13. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CLDF, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos mediante uso de ferramenta de gerenciamento adotada pela CLDF;
- 10.3.4.14. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;
- 10.3.4.15. Atualizar a base de conhecimento, em virtude de mudanças verificadas no ambiente ou nas aplicações que tiver contato durante o atendimento, reportando sempre ao supervisor de atendimento quando o fizer;
- 10.3.4.16. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- 10.3.4.17. Efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de gestão de chamados - Service Desk;
- 10.3.4.18. Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks;
- 10.3.4.19. Realizar o transporte físico de equipamentos nas dependências do CONTRATANTE, em razão de solicitações efetuadas;
- 10.3.4.20. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, mediante apresentação de no mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica,

comprovando que o licitante esteja prestando ou tenha prestado serviços de suporte local e remoto a usuários de serviços de TI, na modalidade Service Desk (Central de Atendimento de Serviços de TI) para empresas ou organizações públicas ou privadas, de modo satisfatório com configuração total mínima de:

- i. Suporte e atendimento a, no mínimo, 500 (quinhentos) usuários;
 - ii. Suporte e configuração de, no mínimo, 500 (quinhentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistemas operacionais padrão de mercado;
 - iii. Utilização de Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk para registro, acompanhamento e gerenciamento das demandas, provendo funcionalidades como: interface com os indicadores de níveis de serviço, geração de relatórios, escalonamento de chamados e implementação Base de Conhecimentos;
 - iv. Implementação de, no mínimo, Gerenciamento de Incidentes e outro processo baseado nas disciplinas definidas no ITIL V3;
- 10.3.4.21. O atestado de capacidade técnica deverá ser acompanhado de cópia do contrato com o órgão público ou privado em referência;
- 10.3.4.22. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados;
- 10.3.4.23. A CLDF poderá realizar diligência na empresa vencedora e na empresa ou órgão que fornecer o atestado de capacidade técnica para verificar a veracidade das informações prestadas, podendo o(s) envolvido(s) responder administrativa, civil e penalmente pelas informações prestadas. Na diligência poderão ser solicitados documentos tais como contratos, ordens de serviços, notas fiscais e outros que comprovem os serviços prestados no atestado fornecido.

10.4. DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

- 10.4.1. A CONTRATADA estará compelida a obedecer à política de segurança da informação da CLDF e não divulgar, sem autorização, as informações restritas ou confidenciais de propriedade da Casa, em conformidade com as condições abaixo.
- 10.4.2. As informações a serem tratadas de forma sigilosa, restrita e confidencialmente são aquelas que, por sua natureza, são consideradas como de interesse restrito ou confidencial e não podem ser de conhecimento de terceiros, como por exemplo:
- 10.4.3. Programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações;



- 10.4.4. Toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase desenvolvimento no âmbito da instituição e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões "beta" de quaisquer programas, etc.;
- 10.4.5. Documentos relativos à lista de usuários da Coordenadoria de Modernização e Informática (CMI) e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma;
- 10.4.6. Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pela CMI;
- 10.4.7. Parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações da CMI, sejam eles executados interna ou externamente;
- 10.4.8. Parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados, que subsidiam os sistemas de informações da CMI, sejam elas residentes interna ou externamente;
- 10.4.9. Objetivos e conteúdo de processos judiciais, administrativos, disciplinares, inquéritos, sindicâncias e de tomadas de contas especiais;
- 10.4.10. Relatórios de atividades da Casa, de qualquer Unidade Interna, funcionário ou prestador de serviço enquanto não tornados públicos;
- 10.4.11. Circulares e comunicações internas;
- 10.4.12. Quaisquer processos ou documentos classificados como restritos ou confidenciais pelo Coordenador da CMI, Chefias ou por qualquer dos seus servidores.
- 10.4.13. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a CONTRATADA não deverá divulgar a mesma, até que venha a ser expressamente autorizado, por escrito, por meio eletrônico ou impresso, pelo do Coordenador da CMI.
- 10.4.14. Em hipótese alguma se interpretará o silêncio da CMI como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.
- 10.4.15. A CONTRATADA obriga-se expressamente a:
 - 10.4.15.1. Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;
 - 10.4.15.2. Cumprir a política de segurança, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis;
 - 10.4.15.3. Utilizar os sistemas de informação da CMI e os recursos a eles relacionados somente para os fins previstos pelas normas de segurança em vigor;

- 10.4.15.4. Manter o caráter sigiloso das senhas de acesso, aos recursos e sistemas da CMI;
- 10.4.15.5. Não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso;
- 10.4.15.6. Responder por todo e qualquer acesso aos recursos de informática e dados da CMI, bem como pelos efeitos desses acessos efetivados através do seu código de identificação ou outro atributo utilizado para esse fim;
- 10.4.15.7. Respeitar a proibição de usar, inspecionar, copiar ou armazenar programas de computador, lista de usuários e seus respectivos dados, cadastros e afins, modelos, etc.
- 10.4.15.8. Devolver, ao término da prestação dos serviços, inclusive, suas notas pessoais sob qualquer forma, se houver matéria sigilosa relacionada com a CMI, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou tenham estado sob seu controle;
- 10.4.15.9. Zelar, enquanto o profissional estiver em função de Gerente, pelo cumprimento, por parte dos membros da equipe sob a sua gerência, das regulamentações descritas na política de segurança da informação da CLDF, acatando as cláusulas e condições do presente instrumento.

10.5. DOS PROCESSOS DE TRABALHO

- 10.5.1. Todos os serviços executados no escopo desta contratação devem estar de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
- 10.5.2. O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de "suporte a serviços" e "entrega de serviços", conforme nomenclatura preconizada pelo modelo ITIL.
- 10.5.3. A supervisão dos atendimentos deve rever, analisar e propor recomendações para melhoria nos serviços com objetivo de alinhar esses com as necessidades de negócio, em razão de mudanças verificadas durante a execução do ajuste, diminuir a quantidade de incidentes e restaurar a operação dos serviços para o nível normal, ou seja, dentro dos níveis de serviços exigidos.
- 10.5.4. A contratação inclui o fornecimento, pela contratada, de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, central de atendimento com 0800 e URA (Unidade de Resposta Audível), instalações físicas com sistema ininterrupto de energia (grupo gerador), processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, link de dados dedicado, software de gerenciamento ITSM e operação do Service Desk, monitoramento de serviços



- e servidores, e gestão de inventário, e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos neste Termo de Referência de forma a garantir atendimento e acompanhamento do tipo 24x7.
- 10.5.5. Independente do motivo e ocorrendo finalização do contrato, deverá ser assegurado à CLDF a continuidade de registro dos incidentes de TI no ambiente contratado pelo período de 6 (seis) meses, bem como fica assegurado o acesso por técnicos da CLDF aos registros dos incidentes para as providências necessárias.
- 10.5.6. Nesse sentido, podem ser objeto de melhoria contínua, os seguintes aspectos:
- 10.5.6.1. Processos de gerenciamento de serviços de suporte;
 - 10.5.6.2. Pessoas envolvidas nesses processos;
 - 10.5.6.3. Os serviços, propriamente ditos;
 - 10.5.6.4. A tecnologia de suporte a um serviço;
 - 10.5.6.5. Os ativos de tecnologia da informação do CONTRATANTE.
- 10.5.7. As melhorias serão submetidas a testes e verificações de resultados obtidos com a implementação em relação aos níveis de serviço.
- 10.5.8. Ao longo da execução do ajuste, espera-se uma melhoria gradual e contínua na qualidade dos serviços, fruto das melhorias propostas e implementadas. Para essa finalidade, é importante o monitoramento dos indicadores de desempenho, análise de métricas e coleta de dados ao longo da prestação dos serviços para identificar oportunidades de melhorias em todos os processos de gerenciamento dos serviços.
- 10.5.9. Outra disciplina preconizada pelo ITIL, adotada no âmbito dos serviços contratados, diz respeito ao gerenciamento de incidentes e problemas.
- 10.5.10. Nesse modelo de gerenciamento, um incidente não pode ser tratado enquanto ele não existir. Todavia, do ponto de vista do alinhamento das necessidades do negócio, é inaceitável esperar que o usuário experimente o impacto do incidente para que os serviços sejam executados. Dessa forma, espera-se que os incidentes sejam resolvidos antes de impactarem os usuários.
- 10.5.11. O processo de gerenciamento de problemas consiste das seguintes atividades:
- 10.5.11.1. Identificação;
 - 10.5.11.2. Registro;
 - 10.5.11.3. Classificação e agrupamento dos incidentes;
 - 10.5.11.4. Priorização;

- 10.5.11.5. Investigação e diagnóstico;
 - 10.5.11.6. Identificação de solução de contorno;
 - 10.5.11.7. Identificação de erros conhecidos;
 - 10.5.11.8. Resolução de problema;
 - 10.5.11.9. Encerramento;
 - 10.5.11.10. Revisão.
- 10.5.12. Cabe ainda destacar que o gerenciamento de problemas objetiva prevenir a ocorrência de incidentes recorrentes, ou mesmo minimizar o impacto daqueles que não podem ser prevenidos.
- 10.5.13. Importa ainda registrar que, nas disciplinas do ITIL, define-se como problema a causa de um ou mais incidentes, ou seja, muitos incidentes podem estar relacionados com o mesmo problema.
- 10.5.14. Na ocorrência de incidentes com causa em comum, pode haver o fechamento desses com uma solução de contorno, desde que ainda não se tenha disponível a resolução definitiva do problema, mediante prévia e expressa autorização da fiscalização do ajuste.

10.6. DO SISTEMA DE GESTÃO DE CHAMADOS – SERVICE DESK

- 10.6.1. Os serviços serão solicitados por meio da abertura de chamados de suporte técnico em sistema de informação (sistema de gestão de chamados – Service Desk), provido pela CONTRATADA para gerenciamento dos serviços.
- 10.6.2. Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de chamados, provido pelo CONTRATADA, as solicitações serão abertas por meio de ramal interno e, na sequência, far-se-á o registro do chamado no sistema de gestão de chamados - Service Desk. Nesses casos, somente a partir do registro, serão aferidos os níveis de serviços exigidos, independentemente da prestação dos serviços ter ocorrida nesse ínterim.
- 10.6.3. O CONTRATANTE irá prover equipamento aos técnicos de suporte para acesso ao sistema de Service Desk, considerando que esses estarão alocados permanentemente em suas dependências.
- 10.6.4. O sistema de Service Desk possuirá uma console de monitoramento dos chamados abertos, atribuídos ou não, apta a dotar o Supervisor de Atendimento de ferramentas para o gerenciamento dos chamados.
- 10.6.5. O sistema de Service Desk permitirá a elaboração de relatórios para composição do Relatório Mensal de Atividades.
- 10.6.6. O sistema de Service Desk emitirá alertas aos usuários que tenham chamados conclusos sem o registro de avaliação da qualidade do atendimento.



- 10.6.7. Na tela de registro da avaliação da qualidade do atendimento, será possível ao usuário atribuir o chamado como inconcluso, dentro do prazo da garantia dos serviços, para que seja realizado novo atendimento.
- 10.6.8. O sistema de Service Desk permitirá a reabertura dos chamados conclusos para registro de novas soluções adotadas dentro do prazo de garantia dos serviços.
- 10.6.9. A licitante ofertante do lance de menor valor e classificada em primeiro lugar será convocada, para fins de aceitação, a realizar Prova de Conceito da Ferramenta de Gestão de Service Desk conforme termos no Anexo VII.

10.7. DO GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS NO SISTEMA SERVICE DESK

- 10.7.1. Após o registro do chamado no sistema de gerenciamento – Service Desk, o Supervisor de Atendimentos ficará encarregado de realizar a triagem e atribuí-lo ao técnico de suporte para atendimento no prazo descrito no Catálogo de Serviço, estabelecido em razão da criticidade e relevância da solução adotada.
- 10.7.2. Findo o atendimento realizado, o técnico de suporte registrará no sistema de gerenciamento de chamados – Service Desk a solução adotada, os itens do catálogo de serviço e mudará o status do chamado para conclusivo.
- 10.7.3. O sistema de Service Desk encaminhará um link de avaliação do chamado conclusivo para o usuário por e-mail, que deverá avaliar o chamado numa escala de 1 a 5, onde 1 significa totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.
- 10.7.4. Os chamados conclusivos serão classificados de acordo com as categorias de chamados designadas no Catálogo de Serviços, em razão da solução adotada nos chamados, e comporão o Relatório Mensal de Atividades que será objeto de homologação por parte da fiscalização do ajuste.
- 10.7.5. A homologação dos chamados conclusivos consistirá na verificação de conformidade da classificação com a designação das soluções consignadas no Catálogo de Serviços.
- 10.7.6. Além da verificação da classificação, a fiscalização do ajuste apurará os níveis de serviços alcançados no período, sugerindo, quando necessária, a aplicação de glosas sobre o valor de pagamento mensal a ser faturado do período em exame.
- 10.7.7. Com o propósito de ilustrar o fluxo de trabalho aqui descrito, foi elaborado o mapeamento dos processos contido no Anexo II – Mapeamento do processo de atendimento.

10.8. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 10.8.1. Para definição do Níveis de Serviços Exigidos (NSE), a presente contratação terá como base o instrumento intitulado Catálogo de Serviços (CS), na forma do Anexo I deste documento.
- 10.8.2. No referido instrumento, serão arroladas as soluções aplicadas aos chamados, distribuídas em 3 (três) categorias, em ordem crescente de dificuldade, criticidade e relevância, em que serão definidos os NSE, estabelecido em prazos de minutos.
- 10.8.3. O CS integrará o sistema de gerenciamento dos chamados – Service Desk e poderá ser alterado, corrigido, ampliado, suprimido e acrescido de novas soluções verificadas durante a execução do ajuste, mantendo-se o escopo da presente contratação.

10.9. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

- 10.9.1. Os serviços prestados em cada chamado conclusivo contarão com garantia de 48 horas.
- 10.9.2. Nesse período, será aberta ao usuário a possibilidade de classificar o status do chamado para inconclusivo e os serviços nele descritos serão refeitos com total transparência ao mesmo, sem ônus para o CONTRATANTE.
- 10.9.3. Após o refazimento dos serviços, o período de garantia aqui estabelecido será reiniciado, ou seja, o chamado contará com nova cobertura de garantia de 48 horas.
- 10.9.4. É importante destacar que, durante o período de refazimento dos serviços, não serão aplicados os níveis de serviços exigidos.
- 10.9.5. Os serviços executados e pagos que apresentem problemas ou incorreções por imperícia na execução, mesmo após o período da garantia aqui tratada, poderão ensejar a correção ou nova execução, a pedido da fiscalização do ajuste, dentro da vigência do contrato, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

10.10. DA PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

- 10.10.1. Os chamados de suporte técnico representam a solicitação formal de serviços de suporte à CONTRATADA e devem ser atendidos de acordo com os critérios e parâmetros aqui estabelecidos para execução dos serviços.
- 10.10.2. Os chamados de suporte técnico serão classificados por prioridade, dependendo do grupo de usuários, que serão devidamente identificados no sistema de Service Desk, conforme classificação a seguir:
 - 10.10.2.1. Prioridade ALTA: integram esse grupo os usuários de TI ocupantes de cargos do alto escalão da CLDF;
 - 10.10.2.2. Prioridade BAIXA: os demais usuários de TI que não façam parte do grupo anterior.



- 10.10.3. Os chamados de Prioridade Alta autorizam o estabelecimento de prioridade na fila de atendimento, podendo haver a suspensão da contagem do prazo de atendimento dos demais chamados em fila, caso não haja técnico disponível para atendimento, devidamente justificado.
- 10.10.4. Os chamados de Prioridade Baixa devem ser atendidos dentro dos Níveis de Serviços Exigidos, sob pena da CONTRATADA incorrer em glosa na fatura caso não venha obedecê-los.

10.11. DOS REQUISITOS MATERIAS PARA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.11.1. Cumpre consignar a necessidade de composição do ambiente. Atualmente, a CMI já dispõe de infraestrutura (mobiliário, sistemas, máquinas e software) adequadas à prestação do serviço de suporte nas dependências da CLDF. Todavia, a CONTRATADA deverá prover as seguintes ferramentas e equipamentos para execução dos serviços de suporte técnico para o período inicial de 12 meses:

ITEM	FERRAMENTA/EQUIPAMENTO	QUANT	USO
1	Multímetro	2	Verificação de tensões elétricas e pequenos reparos.
2	Kit de chaves de fenda (pequena e média)	2	Remoção de peças durante a verificação de equipamentos
3	Kit de chaves philips (pequena e média)	2	Remoção de peças durante a verificação de equipamentos
4	Kit de alicates (bico, pressão, corte)	2	Remoção de peças durante a verificação de equipamentos.
5	Pincéis de 2" e 4"	2	Limpeza de detritos no interior de impressoras.
6	Aspirador de pó	1	Limpeza de detritos no interior de impressoras.
7	Ferro de soldar eletrônico	1	Realizar pequenos reparos.
8	HD externo de no mínimo 1TB	2	Auxílio ao backup das estações de trabalho.

Tabela 2 – Ferramentas e acessórios necessários aos serviços básicos

10.12. DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

- 10.12.1. Os serviços de suporte aos usuários de TI da CLDF, considerando todos os serviços e sistemas que o compõem, deverão estar disponíveis de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 7h30 às 19h00 (11 horas e 30 minutos horas por dia) sendo que o primeiro nível deverá ser prestado no regime 24x7, devendo a CONTRATADA adequar a jornada da equipe ao mencionado espectro de horário, por meio de escalas de serviço, observando ainda a jornada legal diária de cada

prestador de serviço, concedendo, inclusive, o intervalo intrajornada de que trata o art. 71 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Em relação a jornada dos prestadores de serviços poderão ainda ser empregados acordos individuais de compensação de jornada e/ou banco de horas.

- 10.12.2. O CONTRATANTE poderá, eventualmente, solicitar à CONTRATADA a disponibilização de apoio aos usuários ou efetuar mudanças planejadas no parque tecnológico da CLDF nos dias de sábados, domingos e feriados. Nessas situações, os horários do plantão e a estimativa de usuários que necessitarão de apoio e/ou serviços a serem realizados serão previamente comunicados à CONTRATADA, a fim de que se avalie a força de trabalho necessária, sem implicar em custos extras para o CONTRATANTE, nem prejuízo do pagamento devido pelos serviços executados na forma deste instrumento.

10.13. DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

- 10.13.1. Com o objetivo de aferir a qualidade, o desempenho e a disponibilidade da prestação dos serviços, adotar-se-ão níveis de serviços exigidos, a partir do estabelecimento de critérios objetivos e mensuráveis para avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados. (Anexo I)
- 10.13.2. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- 10.13.3. Os indicadores de avaliação e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 10.13.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório mensal de atividades, apresentando-o à CLDF até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.
- 10.13.5. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os chamados conclusos e homologados no período, os indicadores/metras de níveis de serviços exigidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório serão definidos pelas partes.
- 10.13.6. Os indicadores/metras estabelecidos nesse documento definem os níveis de serviços inicialmente exigidos, que devem ser cumpridos pela CONTRATADA.
- 10.13.7. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o



qual os níveis de serviços acordados podem ser flexibilizados por acordo das partes, até o percentual de +/-10%.

10.13.8. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos mediante termo formal entre a fiscalização do ajuste e o preposto da CONTRATADA, acompanhados das devidas justificativas que ensejaram as alterações propostas.

10.13.9. Inicialmente, ficam estabelecidos os seguintes indicadores e respectivas metas para verificação mensal:

Item	Descrição	NSE (em minutos)	Percentual de eventos resolvidos dentro do prazo ^(*)	Meta exigida
1	Chamados de Categoria I	30	%	≥75%
2	Chamados de Categoria II	60	%	≥75%
3	Chamados de Categoria III	≥120	%	≥95%
4	Nível de Satisfação dos Usuários	n/a	-	≥90%

Tabela 3 – Indicadores dos níveis de serviços exigidos

(*) Cálculo dos índices percentuais:

$$\frac{\text{Chamados da respectiva Categoria Atendidos no Prazo do NSE em exame}}{\text{Total de Chamados da respectiva Categoria do NSE em exame do Período}} \times 100$$

10.13.10. Convém destacar que, na apuração dos indicadores, adotar-se-ão os seguintes critérios:

10.13.10.1. A meta exigida representa o limite máximo (\leq) ou limite mínimo (\geq) que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;

10.13.10.2. O NSE estabelecido refere-se ao prazo em minutos para a conclusão do chamado, cuja apuração é realizada a partir da data, hora, minutos e segundos do encerramento do chamado deduzido de sua abertura;

10.13.10.3. Como os serviços não contemplam o suporte técnico de 1º nível, que é responsável por registrar, realizar a triagem e fazer os primeiros esforços para a solução do chamado, será dada a tolerância de 15 (quinze) minutos para a realização da triagem do chamado pelo supervisor de atendimentos;

10.13.10.4. Para efeitos da aferição dos indicadores acima, consideram-se como solicitações aqueles chamados abertos e conclusos dentro do período no sistema de gerenciamento de chamados – Service Desk;

- 10.13.10.5. O descumprimento dos indicadores dos NSE enseja a aplicação das penalidades previstas no instrumento contratual que poderá contemplar glosa pelo não cumprimento do NSE até o limite do valor devido no mês, respeitando-se a ordem de dificuldade, criticidade e relevância para a solução:
- i. 5 (cinco) chamados categoria I fora do NSE: glosa de 5% na fatura mensal;
 - ii. 5 (cinco) chamados categoria II fora do NSE: glosa de 5% na fatura mensal;
 - iii. 7 (sete) chamados categoria III fora do NSE: glosa de 5% na fatura mensal;
- 10.13.10.6. Nos chamados em que haja mais de um item do Catálogo de Serviços, o NSE será aquele do item de maior categoria, sendo vedada a soma de seus prazos.
- 10.13.11. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos.
- 10.13.12. Em caso de necessidade de acionamento de garantia de fábrica dos equipamentos de TI, poderá haver suspensão de contagem de prazos para chamados/incidentes que necessitem de providência por parte do fabricante, desde que a CONTRATADA comprove que efetuou todos os esforços necessários junto ao fabricante para a solução de pendências, uma vez que a CONTRATADA será responsável pela abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante e deve efetuar as gestões necessárias para priorizar, classificar ou reescalonar o chamado, de modo a resolver o problema no menor tempo possível.
- 10.13.13. O prazo de solução dos chamados poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do CONTRATANTE, caso a CONTRATADA apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido. Nos casos de chamados de prioridade alta, as justificativas devem ser apresentadas por meio de relatório de impacto.

10.14. DOS PROCEDIMENTOS PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- 10.14.1. O sistema de gestão de chamados – Service Desk irá prover as informações necessárias para levantamento dos indicadores, por meio da extração de relatórios e planilhas.



- 10.14.2. A supervisão dos atendimentos deverá, em conjunto com os técnicos da CMI, extrair os relatórios e planilhas do sistema de gestão de chamados – Service Desk para composição do Relatório Mensal de Atividades.
- 10.14.3. Havendo a necessidade de consolidação dos dados extraídos, dever-se-á adotar outros meios e ferramentas para essa finalidade, tal como o uso da ferramenta Microsoft Excel.

10.15. DOS UNIFORMES

- 10.15.1. Os profissionais indicados para a prestação dos serviços devem se apresentar trajando uniformes sempre limpos, fornecidos às expensas da CONTRATADA, conforme periodicidade e especificações constante da Tabela abaixo:

SUPERVISOR DE ATENDIMENTOS OU TÉCNICO DE SUPORTE			
TIPO	QUANTIDADE		ESPECIFICAÇÕES
	Inicial	Semestral	
MASCULINO			
Camiseta	2	2	Em algodão com gola polo, contendo o logotipo da CONTRATADA
Camisa	2	2	Social em manga comprida, contendo o logotipo da CONTRATADA
Calça	2	2	Tipo jeans ou social
Par de meias	3	3	Tecido de boa qualidade
Sapato ou tênis	2	2	Em couro, modelo social ou tênis modelo esporte.
FEMININO			
Camiseta	2	2	Em algodão com gola polo, contendo o logotipo da CONTRATADA
Camisa	2	2	Social em manga comprida, contendo o logotipo da CONTRATADA
Calça	2	2	Tipo jeans ou social
Par de meias	3	3	Tecido de boa qualidade
Sapato ou tênis	2	2	Em couro, modelo social ou tênis modelo esporte.

Tabela 4 – Uniformes dos profissionais prestadores dos serviços

- 10.15.2. O uniforme deve ser aprovado previamente pela equipe da CLDF encarregada da fiscalização do contrato;
- 10.15.3. Os conjuntos de uniformes deverão ser entregues aos funcionários, no máximo, até o 10º (décimo) dia útil de cada semestre e na presença do executor do contrato, que assinará o recibo de entrega junto com o funcionário respectivo.
- 10.15.4. A CONTRATADA não poderá repassar os custos do uniforme a seus empregados.

11. REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E INSTRUMENTOS DE AJUSTE

11.1. DO REGIME DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1.1. Na execução dos serviços deverão ser observadas as especificações técnicas estabelecidas no item 10, bem como toda a legislação e normas vinculadas ao objeto.
- 11.1.2. Os serviços serão executados de forma indireta, pelo regime de empreitada por preço global.
- 11.1.3. Cabe esclarecer que o regime de empreitada por preço total é o que mais se adequa ao objeto em questão, pois o objeto encontra-se definido com precisão, conforme a necessidade da Administração, devendo, assim, o ajuste ser por preço certo e total.
- 11.1.4. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade dos serviços com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 11.1.5. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

11.2. DOS INSTRUMENTOS DE AJUSTE

- 11.2.1. Sem prejuízo do Capítulo III da Lei nº 8.666/1993, o presente instrumento, seus anexos e a proposta do(s) adjudicatário(s) serão partes integrantes do contrato a ser assinado.
- 11.2.2. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado do recebimento da convocação, caracteriza o descumprimento total da obrigação, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas e faculta a CLDF convocar os licitantes remanescentes, obedecida a ordem de classificação.
- 11.2.3. O prazo de que trata o item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, na forma do disposto no §1º do art. 64 da Lei nº 8.666/1993.
- 11.2.4. Será admitido o reajuste dos preços dos serviços continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos da Lei 10192/2001 e do Art. 19, XXII da Instrução Normativa nº 02/2008 SLTI/MPOG e alterações, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, mediante a aplicação do índice geral de preços – disponibilidade interna – IGP-DI, ou outro que venha substituí-lo divulgado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV.
- 11.2.5. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste instrumento.



11.3. DA VISTORIA

- 11.3.1. O licitante poderá realizar vistoria prévia ao certame para verificar os ambientes nos quais os serviços serão prestados, bem como os equipamentos, e softwares de propriedade da CLDF que serão utilizados. Não serão aceitas alegações posteriores de desconhecimento das condições do local, equipamentos e softwares relativos à prestação dos serviços. A vistoria deverá ser agendada junto a Coordenadoria de Modernização e Informática no telefone (61) 3348 8390 ou diretamente no edifício sede da CLDF – Coordenadoria de Modernização e Informática, Praça Municipal Quadra 02 Lote 5, Brasília – DF Sala 2.15 com antecedência de 2 (dois) dias úteis.

11.4. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.4.1. A prestação dos serviços objeto deste Instrumento ocorrerá nas dependências do edifício sede da CLDF – Coordenadoria de Modernização e Informática, situado no endereço: Praça Municipal Quadra 02 Lote 5, Brasília – DF, CEP 70094-902 e onde mais, no Distrito Federal, esta Casa de Leis se fizer presente por meio de suas atividades formais externas;

11.5. DA JUSTIFICATIVA PARA AGRUPAMENTO DOS SERVIÇOS EM LOTE ÚNICO

- 11.5.1. O agrupamento do objeto em lote único tem por objetivo facilitar o gerenciamento do objeto a ser contratado, bem como obter economia de escala e reduzir custos para a Administração.
- 11.5.2. O gerenciamento de mais de um contrato para os serviços em questão traz ineficiência e aumento de custos na gestão e fiscalização da contratação por parte do CONTRATANTE. Frise-se que a relação contratual com somente uma empresa, vencedora do certame, concentrará os esforços da equipe responsável no acompanhamento dos serviços contratados, permitindo uma maior eficiência no emprego dos recursos públicos.

12. MECANISMOS DE GESTÃO CONTRATUAL

12.1. MÉTODO DE TRABALHO, PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

- 12.1.1. Para a execução do contrato, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela verificação de aderência dos produtos e serviços entregues aos padrões de qualidade exigidos;

e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.

- 12.1.2. Nesse modelo, não haverá subordinação direta ou pessoalidade, considerando que:
 - 12.1.2.1. Não haverá óbice ao compartilhamento de qualquer profissional, designado para prestação dos serviços no âmbito da CLDF, com outros contratos que porventura a CONTRATADA possua, observado o disposto nos itens 10.2.7;
 - 12.1.2.2. O CONTRATANTE não efetuará nenhum controle de frequência, relativo à prestação dos serviços;
 - 12.1.2.3. O gerenciamento dos serviços ficará a cargo da futura CONTRATADA;
- 12.1.3. A execução dos serviços contratados, por parte do CONTRATANTE, pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:
 - 12.1.3.1. Gestor do Contrato: Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado pela autoridade competente;
 - 12.1.3.2. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, notadamente quanto à verificação da aderência dos serviços aos níveis mínimos exigidos, qualidade, emissão de relatórios gerenciais, emissão de atesto da prestação dos serviços e outros congêneres;
 - 12.1.3.3. Fiscal Administrativo: Servidor representante da área Administrativa, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
- 12.1.4. Em se tratando dos papéis e responsabilidades por parte da CONTRATADA, enumeram-se a seguir os mais relevantes, sem prejuízo de outros que se fizerem necessários durante a execução do ajuste:
 - 12.1.4.1. Preposto e seu substituto: Representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
 - 12.1.4.2. Supervisor de atendimentos: Responsável pela supervisão e o monitoramento das atividades de atendimento a usuários de TI, executado por profissional especializado, compreendendo a gestão de incidentes e problemas, conforme função descrita na ITIL. Esse profissional é ainda responsável por dirimir as questões remanescentes não solucionadas nos atendimentos de primeiro e segundo nível (telessuporte e suporte local, respectivamente), bem como



efetuar o encaminhamento de chamados aos técnicos da CLDF, se necessário. As principais atividades desempenhadas por esse profissional foram descritas no item 10.3.2.

- 12.1.4.3. Técnico de Suporte: São os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados, cujas atribuições foram descritas no item 10.3.4.

12.2.DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Obrigações Gerais:

- 12.2.1. Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços contratados, podendo sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências especificadas;
- 12.2.2. Notificar a CONTRATADA, por escrito, qualquer ocorrência considerada irregular, bem como qualquer defeito ou imperfeição observada na execução dos serviços;
- 12.2.3. Receber o objeto do contrato e atestar a Nota Fiscal/Fatura;
- 12.2.4. Efetuar o pagamento mensal devido à CONTRATADA pela execução dos serviços, após o "ateste" do Executor do Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- 12.2.5. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos;
- 12.2.6. Exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que não cumpra as normas da CLDF na execução dos serviços, que produza complicações para a fiscalização, ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

Obrigações Específicas:

- 12.2.7. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nos termos dos arts. 2 e 30 da IN nº 04/2014 – SLTI/MPOG;
- 12.2.8. Permitir, dentro das normas internas, o acesso dos empregados da contratada às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços;
- 12.2.9. Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviços alcançados;

- 12.2.10. Apoiar a CONTRATADA na migração das informações necessárias à prestação dos serviços de suporte a usuários (ex.: scripts de atendimento, informações sobre soluções de TI, dados patrimoniais);
- 12.2.11. Fornecer o espaço físico e a infraestrutura mínimos adequados para a execução dos serviços pela CONTRATADA;
- 12.2.12. Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos funcionários da CONTRATADA. Em caso de perda ou dano, o novo crachá deverá ser ressarcido a CLDF pela CONTRATADA;
- 12.2.13. Manter relatório de falhas detectadas no cumprimento das cláusulas contratuais pela CONTRATADA, notificando-a, por escrito, para as medidas corretivas imediatas ou aplicando sanções, quando necessário;
- 12.2.14. Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital de licitação;
- 12.2.15. Elaborar Termo de Responsabilidade, que deverá ser assinado pela CONTRATADA, contendo a descrição e estado de todos os bens de propriedade do CONTRATANTE colocados à disposição da CONTRATADA ao início do contrato;
- 12.2.16. Realizar a vistoria final, ao término do contrato, juntamente com a CONTRATADA, solicitando a esta eventuais reparos e/ou indenizações no caso de avarias ou danos aos equipamentos e bens do CONTRATANTE ou seu desaparecimento, inutilização, deterioração ou perecimento;
- 12.2.17. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos para os postos de trabalho, solicitando à CONTRATADA as substituições que se verificarem necessárias.

12.3.DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Obrigações Gerais:

- 12.3.1. Executar diretamente os serviços contratados de modo completo e tempestivo, não sendo admitida a transferência de responsabilidades para terceiros ou subcontratações não autorizadas pelo CONTRATANTE;
- 12.3.2. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços contratados, utilizando-se de empregados treinados e devidamente habilitados;
- 12.3.3. Manter os seus empregados, quando em horário de trabalho, a serviço da CLDF, devidamente uniformizados, identificados por crachá da CONTRATADA, com identificação "a serviço da CLDF", fornecido pela empresa e de crachá "A SERVIÇO", de acesso, fornecido pelo CONTRATANTE;



- 12.3.4. Respeitar as normas, os regulamentos e os procedimentos internos do CONTRATANTE, especialmente os de segurança, disciplina e acesso às dependências da Câmara Legislativa do Distrito Federal;
- 12.3.5. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar os empregados nesse sentido;
- 12.3.6. Não utilizar o nome da Câmara Legislativa do Distrito Federal para fins comerciais ou, em campanhas e materiais de publicidade, salvo com autorização prévia;
- 12.3.7. Acatar as orientações do Gestor/Fiscal do Contrato ou de seu substituto legal, sujeitando - se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- 12.3.8. Prestar esclarecimentos à CLDF sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, bem como relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da prestação dos serviços contratados;
- 12.3.9. Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando, inclusive, os comprovantes de regularidade fiscal, social e trabalhista;
- 12.3.10. Nos termos da Lei Distrital nº 4.799/2012, a CONTRATADA fica obrigada a fornecer plano de saúde aos prestadores de serviço empregados na presente contratação;
- 12.3.11. Na seleção e contratação de empregados para a prestação dos serviços em questão, fica a CONTRATADA obrigada a observar as disposições contidas nas Leis Distritais nºs 4.118/2008, 4.766/2012 e 4.794/2012; e
- 12.3.12. Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, a CONTRATADA fica obrigada a aplicar o disposto no artigo 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que trata da contratação de beneficiários reabilitados do INSS ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, nos casos nos quais esse dispositivo legal determina.

Obrigações Específicas:

- 12.3.13. Fornecer infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, central de atendimento com 0800 e URA (Unidade de Resposta Audível), instalações físicas com sistema ininterrupto de

energia (grupo gerador), processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, link de dados dedicado, software de gerenciamento ITSM e operação do Service Desk, monitoramento de serviços e servidores, e gestão de inventário, e demais outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos neste Termo de Referência de forma a garantir atendimento e acompanhamento do tipo 24x7.

- 12.3.14. Recrutar e selecionar o(s) empregado(s) necessário(s) à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas;
- 12.3.15. Fornecer uniformes de acordo com o disposto no subitem 3.16, nas quantidades e periodicidade previstas no citado dispositivo;
- 12.3.16. Designar um preposto que será responsável pela solução de qualquer ocorrência relacionada ao fiel cumprimento do contrato, bem como pela supervisão, orientação e acompanhamento dos trabalhos, devendo se reportar ao Executor do Contrato, como representante da CONTRATADA, de acordo com o art. 68 da Lei nº 8.666/93. A CONTRATADA deverá indicar também um substituto, para atuar na ausência do preposto titular;
- 12.3.17. Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelo(s) empregado(s), além de comandar, coordenar, controlar a execução dos serviços contratados, cuidar da disciplina, controlar a frequência e a apresentação pessoal dos empregados;
- 12.3.18. Responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até o local de trabalho, por meios próprios ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como, nas situações onde se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário;
- 12.3.19. Promover treinamento/reciclagem dos seus colaboradores, de modo a acompanhar as evoluções e aprimoramentos tecnológicos;
- 12.3.20. Substituir o funcionário em caso de falta ao serviço, no prazo máximo de 90 (noventa) minutos, independente de solicitação do Executor do Contrato;
- 12.3.21. Substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da entrega da notificação por escrito, a pedido do Executor do Contrato, funcionários que porventura não correspondam a contento às atribuições afetas a eles ou, cujas atitudes sejam consideradas inconvenientes à boa ordem e às normas disciplinares do CONTRATANTE;
- 12.3.22. Encaminhar à CLDF, antes da data de início da realização dos serviços, relação nominal dos empregados, indicando o CPF e área de atuação;



- 12.3.23. Dispor de pessoal capacitado, treinado, uniformizado e em conformidade com as peculiaridades da contratação, para substituição imediata de seus empregados em caso de falta, folga, férias ou outros;
- 12.3.24. Nos afastamentos legais, compulsórios, como férias, a CONTRATADA deverá dar ciência ao seu funcionário com pelo menos 30 (trinta) dias que antecede o período regulamentar;
- 12.3.25. Comunicar ao Executor do Contrato, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, os afastamentos de seus funcionários decorrentes de férias;
- 12.3.26. Enviar à CLDF, tempestivamente, sempre que houver substituição de empregado(s), lista atualizada, indicando nome, CPF e área de atuação do colaborador;
- 12.3.27. Enviar à CLDF, tempestivamente, o Termo de Ciência do Compromisso de Sigilo dos empregados que atuarão nos serviços contratados;
- 12.3.28. Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos. A CONTRATADA não poderá vincular o pagamento de valores devidos a seus funcionários (salários, 13º salários, férias, vale transporte, auxílio alimentação, etc.) ao recebimento de créditos devidos pelo CONTRATANTE;
- 12.3.29. Manter seus funcionários sob vínculo empregatício exclusivo da empresa, responsabilizando-se por todos os ônus decorrentes da execução dos serviços;
- 12.3.30. Encaminhar à CLDF mensalmente, juntamente com o Relatório Mensal de Atividades, os comprovantes de quitação dos encargos fiscais, previdenciários e demais obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, relacionados ao(s) profissional(is) que executa(m) os serviços. No caso de vale-transporte e alimentação, os comprovantes deverão discriminar o valor, a quantidade e o funcionário beneficiado;
- 12.3.31. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CLDF;
- 12.3.32. Fornecer os equipamentos de proteção individual, ferramentas e elementos de sinalização imprescindíveis ao tipo de trabalho executado e assumindo todas as responsabilidades inerentes;

- 12.3.33. Cumprir, em relação aos seus funcionários, com todas as despesas decorrentes do fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPI's) e uniformes, bem como as relativas a: salários, encargos sociais, obrigações trabalhistas, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, auxílios alimentação e transporte, e demais benefícios previstos em legislação específica, relativa ao objeto da contratação;
- 12.3.34. Assumir a responsabilidade por todas as providências e as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítima(s) o(s) seu(s) empregado(s) durante a execução do contrato, ainda que acontecido nas dependências da CLDF;
- 12.3.35. Observar as Normas de Segurança e Medicina do Trabalho, conforme legislação em vigor;
- 12.3.36. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 12.3.37. Responder civilmente por danos, desaparecimentos e/ou prejuízos causados ao patrimônio da CLDF, decorrentes da execução dos serviços ora contratados por culpa, dolo, negligência ou imprudência de seus empregados. Nesse caso, a CONTRATADA deverá assumir a obrigação de reparar o dano e/ou prejuízo, inclusive mediante a reposição do bem danificado em condições idênticas às anteriores ao dano, ou por meio de ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias, após a comunicação que lhe deverá ser feita por escrito;
- 12.3.38. Protocolizar e encaminhar, mensalmente, ao executor do Contrato a Nota Fiscal dos serviços prestados, acompanhada da comprovação de regularidade fiscal e dos documentos exigidos para fins de pagamento;
- 12.3.39. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 12.3.40. Manter disponíveis os serviços estabelecidos pelo CONTRATANTE, de segunda à sexta, das 8h às 20h, em conformidade com as leis trabalhistas;
- 12.3.41. Fornecer, no início do ajuste, a cada prorrogação e a cada alteração, arquivo, em meio digital, contendo matrícula, nome, CPF e lotação de todos os empregados diretamente relacionados ao contrato e daqueles que fazem parte de Quadro Suplementar destinado à cobertura de mão de obra ausente, nos termos da Decisão TCDF nº 544/2010;
- 12.3.42. Reportar ao CONTRATANTE imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades;



- 12.3.43. Não modificar a forma da prestação dos serviços e suas respectivas especificações sem autorização expressa do Executor do Contrato;
- 12.3.44. Instruir os funcionários quanto à prevenção de acidentes e incêndios;
- 12.3.45. Levar em conta todas as precauções e zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais a terceiros, cabendo-lhe, exclusivamente, todos os ônus para reparação de eventuais danos causados;
- 12.3.46. Fiscalizar regularmente os funcionários e verificar as condições em que o serviço está sendo prestado;
- 12.3.47. Comparecer, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, ao local designado, por meio do (s) preposto (s) para exame e esclarecimentos de quaisquer ocorrências, salvo em situações emergenciais de pronto atendimento.
- 12.3.48. Remunerar o profissional alocado em posto de trabalho para cobertura de outro profissional com salário devido igual ao do profissional substituído, recolhendo os encargos correspondentes e previstos contratualmente;
- 12.3.49. Estar à disposição dos profissionais alocados nos postos de trabalho, sempre que necessário, visando a resolver os problemas relativos ao trabalho;
- 12.3.50. Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos profissionais. Poderá a CONTRATADA instalar ponto eletrônico para supervisionar a frequência de seus profissionais nos seus postos de trabalho.
- 12.3.51. Atender à convocação do executor do contrato para prestação de serviços em dia e horário extraordinários, quando a necessidade do serviço assim o exigir;
- 12.3.52. Devolver ao CONTRATANTE, ao final do contrato ou em substituições definitivas, os crachás de acesso/identificação de seus funcionários;
- 12.3.53. Responsabilizar-se, para fins de ressarcimento, pelo custo de emissão de novo crachá de acesso/identificação do empregado, nos casos de perda ou extravio, dano ou inutilização em período inferior a um ano, contado a partir da entrega;
- 12.3.54. Assumir total responsabilidade pela conservação, manutenção, guarda e reposição dos bens de propriedade da CLDF, colocados à disposição da CONTRATADA, mediante assinatura de Termo de Responsabilidade;
- 12.3.55. Zelar pelas condições ideais de limpeza, higiene e segurança do local em que serão realizados os serviços contratados;
- 12.3.56. Zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CLDF, utilizados na execução dos serviços;

- 12.3.57. Acatar as recomendações e solicitações efetuadas pela fiscalização do contrato, atinentes à prestação dos serviços e ao atendimento deste Termo de Referência;
- 12.3.58. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do art. 65, §1º, da Lei nº 8.666/1993;
- 12.3.59. Manter a base de conhecimento e os scripts de atendimento devidamente atualizados, sempre disponíveis e acessíveis à fiscalização do ajuste;
- 12.3.60. Acompanhar as evoluções tecnológicas da CLDF com a adaptação de seus sistemas de informação de suporte a Service Desk e base de conhecimento de acordo com as necessidades do CONTRATANTE;
- 12.3.61. Cumprir todas as exigências previstas no Contrato e seus Anexos (Edital, Termo de Referência, Catálogo de Serviços e outros que houver);
- 12.3.62. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos da CLDF;
- 12.3.63. Elaborar e apresentar à CLDF, mensalmente, o Relatório Mensal de Atividades, contendo detalhamento fidedigno dos níveis de serviços executados versus exigidos e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- 12.3.64. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de tecnologia da informação da CLDF;
- 12.3.65. Cumprir os Níveis de Serviço Exigidos;
- 12.3.66. Providenciar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CLDF sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade;
- 12.3.67. Comunicar à CLDF, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência deste contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação;
- 12.3.68. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os seus empregados.
- 12.3.69. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas.



- 12.3.70. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento do FGTS e do INSS sempre que solicitado pelo executor do Contrato.
- 12.3.71. *Fica a CONTRATADA, obrigada, no momento da assinatura do contrato, a autorizar o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no instrumento de ajuste.*
- 12.3.72. *Fica a CONTRATADA, obrigada, no momento da assinatura do contrato, a autorizar o CONTRATANTE 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 estes não forem adimplidos.*
- 12.3.73. Fica a CONTRATADA obrigada a proceder ao pagamento dos salários de seus empregados por meio de depósito bancário, na conta desses, em agências situadas no Distrito Federal.
- 12.3.74. Fica a CONTRATADA obrigada a pagar os salários, fornecer o vale transporte e a depositar os valores relativos ao auxílio alimentação de seus empregados de uma única vez até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, sendo que os quantitativos/montantes para o vale transporte e auxílio alimentação deverão ser suficientes para cumprir com esses benefícios até o 4º (quarto) dia útil do mês subsequente.
- 12.3.75. As normas/obrigações constantes destas especificações não desobrigam a CONTRATADA do cumprimento de outras disposições legais, federais, estaduais e municipais pertinentes, bem como outras normas previstas em acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações, movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência, imperícia ou imprudência no desenvolvimento dos serviços.

12.4.DA FISCALIZAÇÃO

- 12.4.1. As disposições que tratam sobre a FISCALIZAÇÃO, a ser realizada na prestação dos serviços, constarão em cláusula (s) específica (s) do Termo de Contrato.

12.5.DA VIGÊNCIA, DO LOCAL, DOS PRAZOS E CONDIÇÕES

- 12.5.1. A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços em, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato.
- 12.5.2. A CONTRATADA deverá observar, para início da prestação dos serviços, o CRONOGRAMA DE INSERÇÃO – Anexo III, onde serão repassadas informações, conhecimentos e disponibilização da infraestrutura necessária ao início da execução dos serviços.
- 12.5.3. As demais disposições que tratam sobre VIGÊNCIA e CONDIÇÕES da prestação dos serviços constarão em Cláusula específica do contrato.

12.6.DO RECEBIMENTO DO OBJETO

- 12.6.1. O recebimento ocorrerá de forma provisória e posteriormente definitiva, nos termos do contrato.

12.7.DOS PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL FATURA

- 12.7.1. Mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente da prestação do serviço, a CONTRATADA encaminhará à fiscalização do ajuste o Relatório Mensal de Atividades (RMA).
- 12.7.2. A fiscalização do ajuste realizará a homologação do conteúdo do RMA, emitindo, em conclusão, a autorização de faturamento, contendo, de forma expressa, o valor total a ser pago, deduzido ou não de multa administrativa ou glosas, eventualmente aplicadas por descumprimento aos níveis de serviço exigidos.
- 12.7.3. A autorização de fornecimento constituir-se-á em instrumento apto a gerar a expectativa de receita por parte da CONTRATADA, atendidas as demais formalidades previstas para pagamento.

12.8.DO PAGAMENTO

- 12.8.1. O pagamento ocorrerá nos termos do contrato.

12.9.DA CONTA VINCULADA

- 12.9.1. A CONTA VINCULADA, a ser empregada na prestação dos serviços, constará em cláusula específica do contrato e o modelo de cálculo dos custos por tipo de cargo técnico está no anexo IV.

12.10. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 12.10.1. A garantia será prestada nos termos de cláusula específica do instrumento contratual.

12.11. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO



- 12.11.1. Para a execução do objeto descrito neste documento, serão utilizados os seguintes mecanismos de comunicação:
- 12.11.1.1. Sistema de Service Desk: sistema para abertura de chamados, registro de incidentes, problemas, solicitações, requisições, eventos;
 - 12.11.1.2. Meio eletrônico (e-mail ou outro sistema web) com confirmação de recebimento;
 - 12.11.1.3. Ofícios, fac-símile e outros meios formais de comunicação.
- 12.11.2. A CONTRATADA deverá indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, o qual deve responder pela fiel execução dos serviços contratados, orientar os técnicos de suporte que prestarão os serviços, bem como comparecer ao endereço do CONTRATANTE sempre que convocado.
- 12.11.3. Para evitar que o CONTRATANTE fique eventualmente sem acesso ao preposto, deverá ser indicado um substituto.
- 12.11.4. Fica vedada a indicação de técnicos ou do supervisor de atendimentos para desempenharem a função de preposto ou substituto.

12.12. ESTIMATIVA DE PREÇOS

- 12.12.1. Foi elaborada conforme valores a seguir e respectivas fontes de pesquisa. Valores em R\$:

Preço 1	Preço 2	Preço 3	MÉDIA	MEDIANA	Quantidade	Total/Ano
50.409,82	56.153,85	20.824,80	42.462,82	50.409,82	12	509.553,88

Fontes da pesquisa:

Preço 1:	IOS Informática Organização e Sistemas Ltda.
Preço 2:	Connectcom Teleinformática Comércio e Serviços Ltda.
Preço 3:	Ata de Realização de Pregão Eletrônico no Instituto Nacional de Criminalística, nº 02/2019 da Polícia Federal - DF

- 12.12.2. O preço 3 foi obtido pela ata descrita e com objeto similar ao que se pretende adquirir para a CLDF nos autos. É importante frisar que é um preço final, isto é, para a contratação. O preço médio de corte que o órgão técnico da Polícia Federal estimou foi de R\$ 525.238,84 conforme fl. 159.

12.13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.13.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto neste instrumento correrão à conta dos recursos específicos consignados no orçamento da CLDF no item 4 - Metas do Plano Setorial.

12.14. SANÇÕES APLICÁVEIS

12.14.1. Nos termos a seguir conforme Decreto Distrital nº 26.851/2006.

Id	Ocorrência	Sanção/Multa
1	Não comparecimento para assinatura do contrato ou retirar o instrumento equivalente no prazo de 10(dez) dias úteis, da comunicação formal da CONTRATANTE.	15% (quinze por cento) sobre a parte inadimplente.
2	Inexecução na entrega dos serviços, de computadores em substituição e do Plano de trabalho.	12% (doze por cento) do valor total do contrato.
3	Atraso na entrega dos serviços, computadores em substituição e do Plano de trabalho.	0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, sobre o valor total do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias.
4	Entrega parcial dos serviços.	0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) do valor do item não entregue.
5	Inexecução na instalação, configuração e teste dos equipamentos em substituição, softwares e serviços e na entrega da documentação e do Plano de Suporte Técnico e Garantia.	Até 20% (vinte por cento) do valor total do contrato ou nota de empenho.
6	Atraso na instalação, configuração e teste dos equipamentos em substituição e na entrega da documentação e do Plano de Suporte Técnico e Garantia.	5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho.
7	Instalação, configuração e testes dos equipamentos em substituição, softwares e serviços de forma parcial.	0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, sobre o valor adimplido em atraso, até o limite de 30 (trinta) dias.
8	Nos níveis de serviço, atraso na Solução de Chamados Técnicos.	Até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho.

12.15. DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

12.15.1. DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

12.15.1.1. Os serviços a serem contratados, enquadram-se na categoria de serviço comum, nos termos da Lei nº 10.520/2002 e, dos Decretos Federais nº 3.555/2000 e nº 5.450/2005, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas, usualmente encontradas no mercado. O preço cotado deverá incluir todas e quaisquer despesas necessárias para o fiel cumprimento do objeto desta contratação, inclusive os custos com salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal do fornecedor, como também transportes de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela CONTRATADA dos serviços prestados.



13. ANEXOS

- Anexo I – Catálogo de Serviços
- Anexo II – Mapeamento de Processos de Atendimento
- Anexo III – Cronograma de Inserção
- Anexo IV – Composição mensal de custos
- Anexo V – Termo de vistoria
- Anexo VI – Prova de conceitos

TERMO DE REFERENCIA	
NOME DO PROJETO: (DEMANDA)	Contratação de fornecedor para prestação de serviços técnicos especializados para pronto atendimento a usuários de recursos de TI da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), contemplando: Planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico, remoto e presencial abrangendo atividades de execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações utilizando as práticas preconizadas pela <i>Information Technology Infrastructure Library - ITIL</i> e orientado por requisitos de níveis de serviços.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Em conformidade com a Instrução Normativa nº 4 de 11/09/2014 – SLTI/MPOG, encaminha-se à Coordenadoria de Modernização e Informática para continuidade do processo administrativo e aprovação das áreas técnica, requisitante e administrativa para iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.		
_____, ____ de _____ de 2019.		
Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
_____ RICARDO AUGUSTO LOBO (13179)	_____ MARCELO HERBERT DE LIMA (22527)	_____

APROVAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA		
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E INFORMÁTICA		
Data	COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E INFORMÁTICA	SECRETARIO EXECUTIVO
		DE ACORDO
	CARIMBO E ASSINATURA	(CARIMBO E ASSINATURA)

APROVAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE		
Data	ÁREA REQUISITANTE	SECRETARIO EXECUTIVO
		DE ACORDO
	CARIMBO E ASSINATURA	(CARIMBO E ASSINATURA)

APROVAÇÃO DA ÁREA ADMINISTRATIVA		
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS		
Data	DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS	SECRETARIO EXECUTIVO
		DE ACORDO
	CARIMBO E ASSINATURA	(CARIMBO E ASSINATURA)

8 – SECRETARIA GERAL/PRESIDÊNCIA

Considerando que o Termo de Referência decorre do Estudo Técnico Preliminar da Contratação e da Análise de Riscos elaborados pela Equipe de Planejamento da Contratação e foi aprovado pelas áreas técnica, requisitante e administrativa; APROVO o Termo de Referência nas estritas disposições apresentadas para a aquisição/contratação de serviços, em atendimento ao art. 7º, § 2º, inciso I da Lei 8.666/93.

Data

(CARIMBO E ASSINATURA)

ANEXO I**PREGÃO ELETRÔNICO Nº ___/20__****CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

Item	Categoria	Nível de Serviço Exigido (NSE)	Descrição dos serviços
1	I	30	Apoiar o usuário em softwares homologados e instalados nas estações de trabalho ou notebook, por solicitação.
2	I	30	Apoiar o usuário na utilização da rede wifi do CONTRATANTE, por solicitação.
3	I	30	Apoiar o usuário na utilização de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, nobreak, estabilizador etc.), por solicitação.
4	I	30	Apoiar o usuário na utilização do e-mail corporativo (configuração de assinaturas, criação de filtros, importação e exportação de conteúdos, encaminhamento de mensagens e etc.), por solicitação.
5	I	30	Apoiar o usuário no uso e configuração de multifuncional, por solicitação.
6	I	30	Apoiar o usuário no uso e configuração de scanners, por solicitação.
7	I	30	Apoiar usuários na operação de sistemas externos (SIGGO, ProtAd, MENTORH, FASCAL, LEGIS, etc.), por solicitação.
8	I	30	Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais da CLDF, por solicitação.
9	I	30	Atribuição/remoção de endereço IP no equipamento do usuário final (se necessário), (estação de trabalho, impressora, multifuncional etc.).
10	I	30	Atualização de programas já instalados, por solicitação ou sob demanda de necessidade tecnológica.
11	I	30	Configuração de ambiente de trabalho (mapeamento de impressoras, unidade de rede, atalhos de desktop, aparência, sons e etc.), por estação.
12	I	30	Configuração de todos os drivers de hardware e periféricos nas estações de trabalho ou notebooks, por estação.
13	I	30	Criação de perfil do usuário na estação de trabalho ou notebook corporativo, incluindo a configuração do proxy para acesso à internet, ferramentas de gerenciamento de desktop, mapeamento de impressoras locais e na rede, unidades de rede e etc., por solicitação.
14	I	30	Instalação, configuração e atualização do Microsoft Office, em estações de trabalho, de forma próativa.
15	I	30	Instalação, configuração e atualização de <i>plugins</i> homologados (java, flash, etc.) nas estações de trabalho e notebooks, por solicitação.



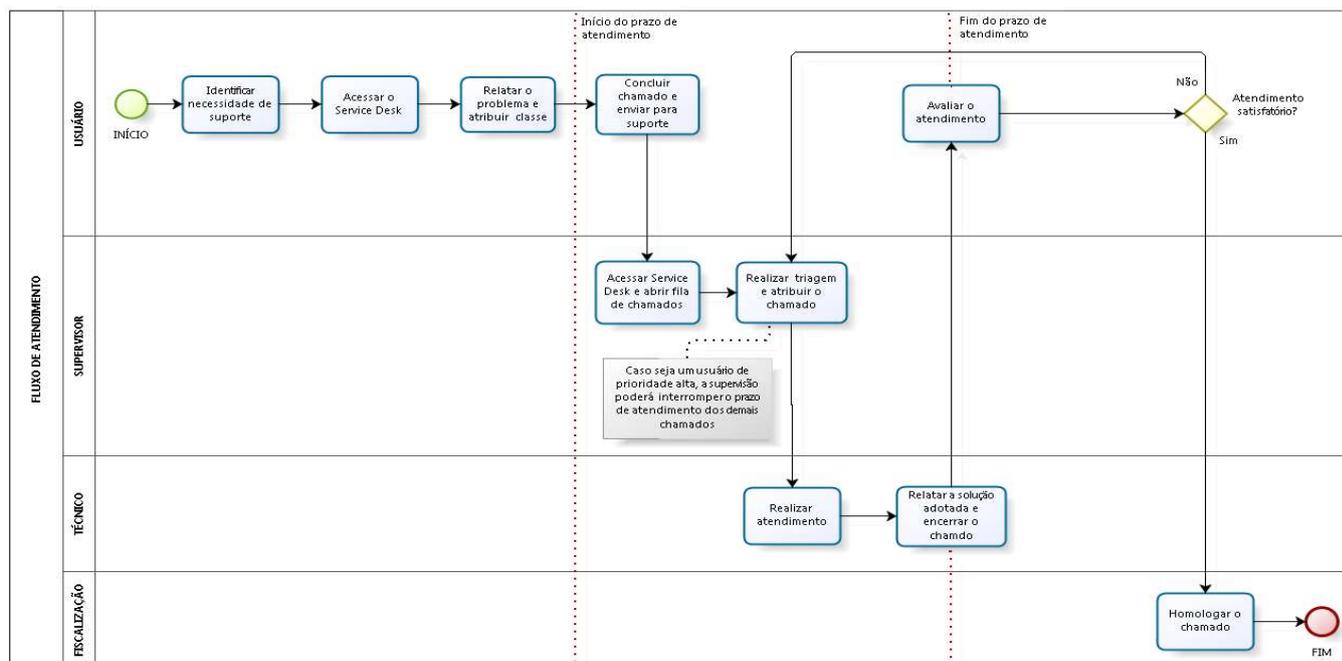
16	I	30	Instalar, reinstalar ou desinstalar softwares e aplicativos disponibilizados ou homologados pela CLDF nas estações de trabalho ou notebooks, por solicitação.
17	I	30	Limpeza de detritos e remoção de excertos de papéis no interior de impressoras e multifuncionais (primeiro atendimento), por solicitação.
18	I	30	Prestar informações a respeito da política de segurança do CONTRATANTE, por solicitação.
19	I	30	Orientar a realização de backups/restauração de arquivos e dados em mídias, dispositivos de armazenamento, unidade de rede, por solicitação.
20	I	30	Realizar a configuração de programas e sistemas pré-instalados, por solicitação.
21	I	30	Substituição de toner, cilindro ou fusor de impressoras e multifuncionais, por equipamento.
22	I	30	Substituição ou instalação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, nobreak, estabilizador etc.) nas estações de trabalho e notebooks, incluindo a configuração de drivers, calibração ou outros, por solicitação.
23	II	60	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressora, multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
24	II	60	Adicionar estações de trabalho aos servidores AD, antivírus e SCCM, por estação de trabalho.
25	II	60	Apoio técnico a prestadores de serviços à tecnologia da informação, contratados pelo CONTRATANTE, por solicitação.
26	II	60	Atualização de versões do sistema operacional e softwares homologados pela contratante das estações de trabalho por equipamento, de forma remota ou presencial.
27	II	60	Mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de estação de trabalho cadastrado no AD.
28	II	60	Configuração de recursos de digitalização em scanners e multifuncionais, por solicitação
29	II	60	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.), por solicitação.
30	II	60	Configurar estação de trabalho ou notebook para acesso a sistemas externos de interesse da CLDF, por solicitação.
31	II	60	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet, notebook e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE, por solicitação.
32	II	60	Instalação de imagens de estações de trabalho e notebooks, compreendendo a instalação do sistema operacional, softwares básicos, suíte de aplicativos de escritório, navegadores web, plugins e etc., contidos na imagem, configuração da mesma na rede (AD, SCCM, antivírus etc.) incluindo o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE para retirada e devolução quando aplicável, por estação/notebook.
33	II	60	Instalação de projetor multimídia , em razão de mudança de local ou realização de evento, incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE, por solicitação.

34	II	60	Instalação do software de antivírus nas estações de trabalho e notebook corporativo, por equipamento.
35	II	60	Manutenção corretiva em sistemas operacionais para resolução de problemas de funcionamento nas estações de trabalho e notebooks (desfragmentação de disco, correção de registro do Windows, instalar ou executar programas de melhoria de desempenho etc.), por solicitação.
36	II	60	Mudança de local (sala, andar, edifício etc.) de scanners de mesa , incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE, por solicitação.
37	II	60	Mudança de local de estações de trabalho (constituída de, no mínimo, CPU, monitores, teclado, mouse, cabos etc.), incluindo a configuração (IP/DHCP) e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE, por estação de trabalho.
38	II	60	Mudança de local de impressoras ou multifuncionais , incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE, por solicitação.
39	II	60	Realizar serviço de recuperação de dados em discos rígidos e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitem de recuperação, por solicitação.
40	II	60	Replicação de mídias de CD/DVD, com mídias e equipamento fornecidos pelo CONTRATANTE, por solicitação.
41	II	60	Substituição de estação de trabalho, incluindo o transporte físico e as configurações nos servidores AD, SCCM, antivírus, por estação.
42	II	60	Substituição de impressoras ou multifuncionais em razão de defeito, troca ou outras situações correlatas, compreendendo o transporte, instalação, configuração, etc., por equipamento.
43	II	60	Verificação preventiva ou corretiva, limpeza, recuperação ou remoção de vírus nas estações de trabalho ou notebook, por solicitação.
44	II	60	Apoio técnico para criação de acesso remoto via KVM e WOL
45	II	60	Apoio técnico para acompanhamento a eventos externos
46	III	120	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral durante as sessões plenárias, incluindo a montagem e o transporte de equipamentos, com duração prevista de 4 a 6 horas, por sessão.
47	III	120	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral durante eventos internos e externos, incluindo a montagem e o transporte de equipamentos, com duração prevista de 4 a 6 horas, por evento.
48	III	60	Montagem e desmontagem de equipamentos e periféricos de informática (computador, notebook, projetor, tela, monitores de LCD e webcams) incluindo seu transporte nas dependências do CONTRATANTE, por solicitação.
49	III	120	Realizar diagnóstico de problemas de serviços de rede que não estejam documentados e que não tenham uma solução conhecida, devendo ter sua resolução documentada através de roteiro, podendo ser criada a subdemanda para a criação de documento detalhado, por ocorrência.
50	III	120	Resolução/diagnóstico de problemas desconhecidos, relativos às estações de trabalho, notebooks, impressoras, multifuncionais, scanners, que não esteja documentado e que não tenha uma solução conhecida, devendo ter sua resolução documentada através de roteiro, por ocorrência.



ANEXO II - MAPEAMENTO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ___/20__



ANEXO III
PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/20__
CRONOGRAMA DE INSERÇÃO

ORDEM	AÇÃO	RESPONSÁVEIS
1	ASSINATURA DO CONTRATO a. O contrato deverá ser assinado na forma vigente. b. A CONTRATADA efetuará a entrega da lista nominal de profissionais certificados, acompanhada de transcrição e/ou cópia de certificados, que estarão, obrigatoriamente, vinculados à execução dos serviços contratados.	CONTRATANTE E CONTRATADA
2	REUNIÃO INICIAL a. Será realizada, no primeiro dia útil após a assinatura do contrato, com a presença dos servidores designados para a fiscalização do contrato, do representante legal e do preposto da empresa CONTRATADA. b. A CONTRATADA deverá entregar, devidamente assinados: 1. O Termo de Compromisso de Sigilo ; 2. O Termo de Ciência ; 3. Carta de apresentação do preposto e seu substituto eventual . c. Nesta reunião, será feito o alinhamento das expectativas contratuais, esclarecidas as questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato. d. Os ajustes serão formalizados em Ata com assinatura dos participantes.	CONTRATANTE E CONTRATADA
3	INÍCIO OFICIAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. a. O início da prestação dos serviços se dará em até 45 (quarenta e cinco) dias, contados da assinatura do contrato.	CONTRATANTE E CONTRATADA



ANEXO IV

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/20__

COMPOSIÇÃO MENSAL DE CUSTOS ESTIMADOS DIRETOS DOS SERVIÇOS E DE VALORES A SEREM DESTINADOS À CONTA VINCULADA

Planilha nº 1 – Custo Direto estimado para o Técnico de Suporte

Planilha de Custo e Formação de Preços - Técnico de Suporte			
ITEM	DESCRIÇÃO	PERCENTUAL	VALOR(R\$)
Módulo 1: Composição da Remuneração			
A	Salário Base		1.616,00
Total da Remuneração – Módulo 1 (R\$)			1.616,00
Módulo 2: Benefícios Mensais e Diários			
A	Transporte		410,96
B	Desconto Legal do Vale Transporte (6% salário Base)		-96,96
C	Auxílio Alimentação		451,60
D	Plano de Saúde (Lei Distrital nº 4.799/2012) ¹		160,00
E	Auxílio Morte / Funeral		2,50
F	Contribuição Confederativa dos Empregadores		7,27
Total de Benefícios Mensais e Diários – Módulo 2 (R\$)			935,37
Módulo 3: Insumos Diversos			
A	Uniformes		156,88
B	Ferramentas e Equipamentos a serem disponibilizados		2,96
Total de Insumos Diversos – Módulo 3 (R\$)			159,84
Módulo 4: Encargos Sociais e trabalhistas			
Submódulo 4.1 – Encargos Previdenciários e FGTS:			
A	INSS ²	20,00%	323,20
B	SESI ou SESC ou SEST	1,50%	24,24
C	SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%	16,16
D	INCRA	0,20%	3,23
E	Salário Educação	2,50%	40,40
F	FGTS	8,00%	129,28
G	RAT ou antigo SAT/INSS	2,00%	32,32
H	SEBRAE	0,60%	9,70
Total Encargos Previdenciários e FGTS - Submódulo 4.1 (R\$)			35,80% 578,53
Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,33%	134,61
B	Adicional de Férias	2,78%	44,92
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	3,98%	64,32
Total 13º Salário e Adicional de Férias – Submódulo 4.2 (R\$)			15,09% 243,85
Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade:			
A	Férias Proporcionais relativas ao Afastamento Maternidade	0,07%	1,13
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre as Férias Proporcionais	0,03%	0,48
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre o período de licença-maternidade	0,24%	3,88
Total Afastamento Maternidade – Submódulo 4.3 (R\$)			0,34% 5,49
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão:			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,35%	5,66
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio indenizado	0,13%	2,10
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,02%	0,32
D	Multa do FGTS para Rescisão sem justa Causa	4,00%	64,64
E	Indenização Adicional	0,08%	1,29
Total Provisão para Rescisão – Submódulo 4.4 (R\$)			4,58% 73,01
Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Reposição relativa a Férias	8,33%	134,61
B	Ausência por Doença	1,15%	18,58
C	Licença Paternidade	0,02%	0,32
D	Ausências Legais	0,28%	4,52
E	Ausência por Acidente de Trabalho	0,33%	5,33
F	Aviso Prévio Trabalhado	0,10%	1,62
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	3,66%	59,15
H	Incidência do submódulos 4.2, 4.3 e 4.4 sobre o Custo de Reposição	2,04%	32,97
Total Custo Reposição do Profissional Ausente – Submódulo 4.5 (R\$)			15,91% 257,10
Total de Encargos Sociais e Trabalhistas – Módulo 4 (R\$)			71,70% 1.158,67
CUSTO DIRETO DE 1 (um) PROFISSIONAL (sem BDI - R\$)			3.870,21

Planilha nº 2 – Custo Direto estimado para o Supervisor de Atendimentos

Planilha de Custo e Formação de Preços - Supervisor de Atendimentos			
ITEM	DESCRIÇÃO	PERCENTUAL	VALOR
Módulo 1: Composição da Remuneração			
A	Salário Base		2.525,98
Total da Remuneração – Módulo 1 (R\$)			2.525,98
Módulo 2: Benefícios Mensais e Diários			
A	Transporte		410,96
B	Desconto Legal do Vale Transporte (6% salário Base)		-151,56
C	Auxílio Alimentação		451,60
D	Plano de Saúde (Lei Distrital nº 4.799/2012) ¹		160,00
E	Auxílio Morte / Funeral		2,50
F	Contribuição Confederativa dos Empregadores		7,27
Total de Benefícios Mensais e Diários – Módulo 2 (R\$)			880,77
Módulo 3: Insumos Diversos			
A	Uniformes		156,88
B	Ferramentas e Equipamentos a serem disponibilizados		2,96
Total de Insumos Diversos – Módulo 3 (R\$)			159,84
Módulo 4: Encargos Sociais e trabalhistas			
Submódulo 4.1 – Encargos Previdenciários e FGTS:			
A	INSS ²	20,00%	505,20
B	SESI ou SESC ou SEST	1,50%	37,89
C	SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%	25,26
D	INCRA	0,20%	5,05
E	Salário Educação	2,50%	63,15
F	FGTS	8,00%	202,08
G	RAT ou antigo SAT/INSS	2,00%	50,52
H	SEBRAE	0,60%	15,16
Total Encargos Previdenciários e FGTS - Submódulo 4.1 (R\$)			35,80% 904,31
Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,33%	210,41
B	Adicional de Férias	2,78%	70,22
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	3,98%	100,53
Total 13º Salário e Adicional de Férias – Submódulo 4.2 (R\$)			15,09% 381,16
Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade:			
A	Férias Proporcionais relativas ao Afastamento Maternidade	0,07%	1,77
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre as Férias Proporcionais	0,03%	0,76
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre o período de licença-maternidade	0,24%	6,06
Total Afastamento Maternidade – Submódulo 4.3 (R\$)			0,34% 8,59
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão:			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,35%	8,84
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio indenizado	0,13%	3,28
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,02%	0,51
D	Multa do FGTS para Rescisão sem justa Causa	4,00%	101,04
E	Indenização Adicional	0,08%	2,02
Total Provisão para Rescisão – Submódulo 4.4 (R\$)			4,58% 115,69
Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Reposição relativa a Férias	8,33%	210,41
B	Ausência por Doença	1,15%	29,05
C	Licença Paternidade	0,02%	0,51
D	Ausências Legais	0,28%	7,07
E	Ausência por Acidente de Trabalho	0,33%	8,34
F	Aviso Prévio Trabalhado	0,10%	2,53
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	3,66%	92,45
H	Incidência do submódulos 4.2, 4.3 e 4.4 sobre o Custo de Reposição	2,04%	51,53
Total Custo Reposição do Profissional Ausente – Submódulo 4.5 (R\$)			15,91% 401,88
Total de Encargos Sociais e Trabalhistas – Módulo 4 (R\$)			71,70% 1.811,23
CUSTO DIRETO DE 1 (um) PROFISSIONAL (sem BDI - R\$)			5.378,22



Planilha nº 3 – Estimativa dos Valores a serem destinados à Conta Vinculada da Empresa

Cálculo do Valor Mensal a ser glosado da fatura e destinado à conta Vinculada		POSTOS	
		Técnico de Suporte	Supervisor de Atendimentos
SALÁRIO BRUTO (R\$) %		1.616,00	2.525,98
A	Percentual total fixo a ser destinado à conta vinculada, conforme Decreto Distrital nº 34.649/2013, com redação dada pelo Decreto Distrital nº 36.164/2014 30,83%	498,21	778,76
Total a ser glosado para 1 (um) profissional		498,21	778,76
Nº profissionais pressupostos		5	1
Valor Mensal por tipo de posto a ser glosado da fatura e destinado à conta vinculada da empresa		R\$ 2.491,05	R\$ 778,76
Valor Total Mensal a ser destinado à conta vinculada da empresa		R\$ 3.269,81	
Obs.	Essa planilha não compõe o valor dos preços dos serviços para fins de julgamento da licitação, e sim estima os valores a serem destinados mensalmente à Conta Vinculada da Empresa, conforme constar no Contrato.		

ANEXO V

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/20__

“MODELO DE DECLARAÇÃO”

DECLARAÇÃO DE VISTORIA DO LOCAL DOS SERVIÇOS

Declaro, em atendimento ao previsto na Seção – VISTORIA, do Edital de Pregão Eletrônico n.º _____, que eu, _____, portador(a) da CI/RG n.º _____ e do CPF n.º _____, representante legal da empresa _____, inscrita no CNPJ sob n.º _____, com sede no _____ em _____, telefone _____, fax _____, compareci, na data abaixo indicada, perante o representante da CLDF/CMI e vistoriei os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das condições e grau de dificuldade relativo ao objeto da presente licitação, não podendo alegar dúvidas futuras que possam prejudicar a execução dos referidos serviços.

Brasília-DF, _____ de _____ de _____.

Nome completo e n.º do CPF
(Representante da empresa)

Visto:

Representante da CMI

Observações:

- 1) Esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a licitante;
- 2) A Declaração deverá ser assinada por representante da licitante;
- 3) A licitante deverá trazer 2 (duas) vias;



ANEXO VI

PROVA DE CONCEITOS

A licitante classificada em primeiro lugar será convocada para realizar Prova de Conceito da Ferramenta de Gestão de Service Desk ofertada, com o objetivo de averiguar se a licitante de fato detém os atributos necessários para realizar os serviços contratados de acordo com os padrões de qualidade, eficácia e eficiência exigidos e de acordo com as especificações técnicas do Termo de Referência.

A etapa de avaliação da Ferramenta de Service Desk será realizada na fase de aceitação, para a licitante provisoriamente em primeiro lugar, após a etapa de lances.

A licitante terá um prazo **de até 5 (cinco) dias úteis** para demonstração completa das funcionalidades da Ferramenta de Service Desk constantes do roteiro obrigatório e da metodologia de trabalho a ser adotada no âmbito da CLDF, após convocação pelo Pregoeiro.

A CLDF indicará uma equipe técnica de servidores para avaliar a execução da prova de conceito.

A ferramenta utilizada nesta Prova de Conceito deverá ser a mesma (ou de versão superior) apresentada na proposta de preço, bem como aquela futuramente utilizada na prestação do serviço.

Todas as atividades relativas à Prova de Conceito serão realizadas dentro do horário comercial, de 9h às 18h, nas dependências da CLDF em Brasília (Praça Municipal Quadra 02 Lote 5 Brasília-DF, CEP 70094-902) ou em ambiente próprio da licitante, presencialmente ou por meio de acesso remoto, com o devido agendamento e aceitação por parte da equipe técnica da CLDF. A licitante deverá prover o ambiente de hardware, software e demais recursos necessários à realização da prova de conceito, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos do roteiro obrigatório.

Poderá ser solicitada, durante a Prova de Conceito, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas da ferramenta constantes no Termo de Referência, sem prejuízo da avaliação do roteiro obrigatório.

O resultado da Prova de Conceito deverá ser juntado aos autos do processo de compras no prazo de até 2 (dois) dias úteis pela equipe de servidores designada pela CLDF, ao fim da qual será emitido relatório sucinto descrevendo o status de atendimento dos itens constantes do roteiro obrigatório, bem como o resultado final (aprovado ou reprovado). A ferramenta apresentada na prova de conceito deverá ser aprovada pela equipe técnica da CLDF para que a proposta da licitante seja aceita.

A licitante que não conseguir atender aos requisitos mínimos constantes do roteiro obrigatório será desclassificada e, posteriormente, será convocada para a realização da Prova de Conceito a próxima empresa classificada na posição imediatamente subsequente, nas mesmas condições e prazos.

A licitante será desclassificada, caso a ferramenta apresente problemas de funcionamento não sanados durante a Prova de Conceito.

Todos os custos relativos à Prova de Conceito ficarão a cargo da licitante, a qual não terá direito a qualquer indenização, inclusive no caso de ser reprovada.

A aprovação da Prova de Conceito não exclui da licitante a obrigação de implementar os demais requisitos técnicos definidos no Termo de Referência para a Ferramenta de Gestão de Service Desk, durante a prestação dos serviços.

A. Roteiro obrigatório

Para aprovação na prova de conceito, a ferramenta de Gestão de Service Desk apresentada pela licitante deverá comprovar o atendimento satisfatório às seguintes funcionalidades:

1. Demonstrar que a ferramenta é de propriedade da licitante, software livre ou que a licitante possui licença de uso do sistema;
2. Demonstrar que a ferramenta é multiusuário e multitarefa;
3. Apresentar manuais de ajuda de utilização atualizados;
4. Apresentar o registro (*logs*) das atividades referentes ao atendimento de chamados;
5. Demonstrar meios para alterar, configurar e adaptar o fluxo de trabalho (*workflow*) de atendimento de chamados;
6. Demonstrar que a ferramenta permite a criação, edição e publicação de catálogo de serviços;
7. Demonstrar que a ferramenta registra todos os atendimentos realizados, com, no mínimo, as seguintes informações:
 - a. Número da Ordem de Serviço (OS);
 - b. Horário de abertura, alteração e conclusão;
 - c. Canal de abertura (web, e-mail ou 0800)
 - d. Status do atendimento;
 - e. Prazo previsto para atendimento conforme Níveis Mínimos de Serviço (NMS);
 - f. Identificador do equipamento com tipo, modelo, pessoa de contato, prazo de garantia, número de série, número de patrimônio;
 - g. Demandante com dados de nome, e-mail, telefone (ramal), gerência e localidade;
 - h. Dados referentes ao técnico responsável pelo atendimento;
 - i. Descrição da situação transmitida pelo demandante;
 - j. Procedimentos adotados para a solução;
8. Executar o encaminhamento e/ou escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico ou para um grupo de trabalho responsável;
9. Demonstrar a parametrização, cálculo automatizado e customização de, ao menos, 03 (três) tipos distintos de NMS, quais sejam:
 - a. Índice de demandas resolvidas em até 30 minutos do recebimento ($\geq 75\%$)
 - b. Nível de satisfação com o atendimento ($\geq 90\%$); e
 - c. Tempo médio de direcionamento de incidentes (≤ 10 minutos);
10. Demonstrar o acompanhamento dos NMS do item 9 através da criação de *dashboards* (painéis de monitoramento), sem necessidade de intervenção/alteração direta do usuário no código fonte da ferramenta;
11. Demonstrar operação em ambiente WEB, possibilitando ao usuário abertura de chamados, consultas aos chamados e acesso à Base de Conhecimentos, acesso à base de dados de Perguntas Frequentes (FAQ), com o uso de navegador (*browser*) padrão de mercado (ex.: Firefox, Internet Explorer, Edge, Chrome);
12. Executar consultas a todos os chamados com todas as informações disponíveis, sendo possível filtrar os resultados, ao menos, da seguinte forma: chamados por localidade, chamados por faixa de horário de abertura, chamados por categoria, chamados por canal de atendimento (web, 0800, e-mail, etc.), chamado por nível de atendimento (remoto, local), tempo médio de atendimento dos chamados;



Apresentar indicadores de desempenho das equipes dos Níveis Remoto e Local, incluindo quantidade de chamados atendidos, quantidade de chamados abertos e concluídos, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo.