

Id	Pressupostos e Restrições
5.	A equipe técnica da CONTRATADA é responsável por realizar o registro no sistema ITSM das solicitações de suporte de 3º nível (infraestrutura) que forem recebidas por outros canais (e-mail, WhatsApp, Telegram, telefone ou presencialmente) no nome do solicitante ou dono do serviço. Ressalte-se que a CONTRATANTE possui uma Central de Serviços que efetua a abertura majoritária dos chamados para todos os usuários de TIC. Dessa forma, este tipo de demanda recebida pela equipe técnica da CONTRATADA tem um caráter residual se comparado ao quantitativo de chamados registrados no mês para todas equipes de TI. Abrange solicitações encaminhadas pelas próprias equipes técnicas de TIC da CONTRATANTE (grupos solucionadores) ou decorrentes de indisponibilidades detectadas pela CONTRATADA durante o monitoramento do ambiente.
6.	A equipe técnica da CONTRATADA é responsável por realizar o desdobramento de um chamado e realizar o seu registro em uma coletividade de novos chamados caso o conjunto de tarefas exigidas no chamado original não possa ser executada dentro dos prazos mencionados no item Indicadores desta Ordem de Serviço para as criticidades ALTA, MÉDIA e BAIXA. Nos casos em que excepcionalmente o desdobramento não for possível ou por questões operacionais não for de interesse do CONTRATANTE, a equipe técnica do CONTRATANTE definirá um fator multiplicativo para fins de definição do prazo total de atendimento.
7.	O CONTRATANTE realizará revisões periódicas de seu Catálogo de Serviços. O catálogo de serviços (e seus respectivos indicadores) serão disponibilizados para inclusão na ferramenta de gestão de serviços de TI.
8.	A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando, sempre que possível, a resolução de chamados técnicos.
9.	Os chamados relacionados às atividades, indicadores e respectivos pressupostos e restrições indicadas nas demais Ordem de Serviço, incluindo os incidentes e requisições mencionados em tais Ordem de Serviço, tem seu atendimento contemplado pela respectiva Ordem de Serviço. Assim sendo, não serão contabilizados para fins de cobrança, os chamados abertos no Sistema ITSM cujo escopo esteja abrangido nas demais Ordem de Serviço.
10.	Os chamados desta Ordem de Serviço R001 compreenderão assuntos técnicos pertinentes aos sistemas e componentes de infraestrutura descritos no Anexo I-2.
11.	Os profissionais que efetuarão o atendimento aos chamados deverão apresentar qualificação técnica compatível com cada tipo de chamado, observando, conforme a área do conhecimento exigida para a atividade, as qualificações técnicas mínimas descritas nesta própria Ordem de Serviço.
12.	Quando os chamados solicitados dependerem de outras equipes que não sejam da CONTRATADA, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando à contagem quando forem devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite do CONTRATANTE por meio de andamento padronizado.
13.	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
14.	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta Ordem de Serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal;
15.	A janela de disponibilidade do NOC remoto deverá ser ininterrupta, ou seja, 24 horas por dia e 7 dias por semana incluindo, portanto, sábados, domingos, pontos facultativos e feriados. Essas janelas serão variáveis mês a mês, de acordo com o calendário adotado pelo CONTRATANTE.
16.	Todos os incidentes deverão reportados por meio de relatórios emitidos pelas ferramentas de monitoração.
17.	A central de monitoração não poderá ficar sem ninguém monitorando em quaisquer dos horários acordados, exceto quando devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.
18.	Realizar a abertura do chamado para as áreas responsáveis quando detectado o incidente.
19.	Realizar todas as tarefas de acordo com a documentação e procedimentos aprovados pelo CONTRATANTE.
20.	A documentação deve ser entregue obedecendo a completude e clareza quanto a rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.
21.	Existência de ferramenta de monitoramento.
22.	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
23.	Os recursos técnicos alocados pela CONTRATADA nesta Ordem de Serviço devem permitir o início de atendimento em até 20 minutos de até 3 (três) demandas simultâneas de atendimento presencial e/ou remoto. A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento presencial de incidentes e requisições relativos a essa ordem de serviço deverá ser de segunda a sexta-feira, exceto pontos facultativos e feriados, no período de 06:00 às 22:00, entretanto o serviço de Monitoração do Ambiente de Infraestrutura e Administração da Plataforma de Monitoramento deve ser realizado em regime 24 x 7. Havendo a ocorrência de um número maior de demandas simultâneas que o acima apresentado, os recursos técnicos da CONTRATADA deverão realizar o seu atendimento na ordem cronológica da sua ocorrência.
24.	Não é admitido o compartilhamento dos recursos técnicos alocados pela CONTRATADA que realizem eventual atuação presencial nesta Ordem de Serviço com as demais Ordens de Serviço.
25.	Nos ambientes de TI do CONTRATANTE onde a equipe técnica da CONTRATADA não possua conta de usuário com permissão de Administrador as ações da CONTRATADA ficarão limitadas a realizar de forma tempestiva, ou seja, em até 20 minutos da ocorrência do recebimento da informação do evento ou da requisição, o plano de comunicação para a equipe técnica do CONTRATANTE que dispõe de conta de usuário com privilégio de Administrador. Em tais casos, havendo a comunicação tempestiva, não será imputada qualquer glosa ou

76

Id	Pressupostos e Restrições
	penalidade à CONTRATADA pela indisponibilidade do item monitorado.
26.	Sempre que as equipes técnicas do CONTRATANTE realizarem alguma intervenção que gere indisponibilidade não será imputada qualquer glosa ou penalidade à CONTRATADA pela indisponibilidade do item monitorado durante o período de intervenção.
27.	Nos casos em que a CONTRATADA optar por alocação presencial de seus profissionais, o CONTRATANTE disponibilizará ponto de rede com acesso à Internet para a instalação de ponto eletrônico com reconhecimento biométrico para controle de frequência de seus profissionais.
28.	Nos casos em que a CONTRATADA optar por fazer alocação presencial de profissionais, o CONTRATANTE disponibilizará, no período de 6 às 22 horas, em ambiente climatizado e iluminado, com copa (com mesas, cadeiras, geladeira e micro-ondas), banheiros, 8(oito) grupos de mesas e cadeiras, 8(oito) computadores do tipo desktop, impressora, ramal telefônico para recebimento e geração de chamadas corporativas e 3(três) TVs de 40 polegadas. Durante o período que o profissional da CONTRATADA estiver nas instalações do CONTRATANTE, utilizando os recursos de TI do CONTRATANTE, poderá executar exclusivamente atividades para o CONTRATANTE. O número para atendimento é um ramal da central telefônica do CONTRATANTE e o atendimento é feito ligando-se para o número (21)2282-8066.
29.	O não atendimento temporário a um ou mais dos perfis de qualificação técnica dos profissionais exigidos nesta Ordem de Serviço não impede a prestação de serviços em relação aos perfis remanescentes, mas enseja a aplicação das glosas descritas nos Indicadores.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1.	Quantidade de verificações e procedimentos	1,25	4000	4000	1,25
2.	Quantidade de procedimentos eventuais	1,25	160	200	1,00
3.	Quantidade de chamados	1,25	260	325	1,00
4.	Quantidade de ferramentas de monitoramento	1,25	4	4	1,25
5.	Quantidade de serviços/hosts críticos (hosts=620 / serviços=1940)	1,25	2560	3500	0,91
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_1^n FE_n}{n}$)					1,08

Id	
Perfil 1 – Resolução de Chamados, Operação e Monitoração	
1.1	Ter concluído graduação na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informaçã
1.2	Possuir conhecimento na atividade de suporte de infraestrutura, operador e analista de NOC. A aferição dessa exigência será feita
1.3	Possuir conhecimento na atividade de configuração e gerenciamento do Zabbix. A aferição dessa exigência será feita Certificações mencionadas;
1.4	O CONTRATANTE não aceitará, sob qualquer hipótese, profissional da CONTRATADA que não atenda ao perfil exigido.
Perfil 2 – Resolução de Chamados – Linux e AIX	
2.1	Possuir conhecimento na atividade de gerenciamento de sistemas operacionais e serviços correlatos Linux e AIX. A aferição dessa
2.2	Ter concluído graduação na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informaçã
2.3	Possuir certificação LPIC (ou equivalente mais atual), RHCT (ou equivalente mais atual), RHSA (ou equivalente mais atual) ou Certif
2.4	O CONTRATANTE não aceitará, sob qualquer hipótese, profissional da CONTRATADA que não atenda ao perfil exigido.
Perfil 3 – Resolução de Chamados – Microsoft Windows	
3.1	P
3.2	Ter concluído graduação na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informaçã
3.3	Possuir certificação Microsoft MCSE (ou equivalente mais atual) ou MCSA (ou equivalente mais atual) ou Certificado de conclusão
3.4	O CONTRATANTE não aceitará, sob qualquer hipótese, profissional da CONTRATADA que não atenda ao perfil exigido.
Perfil 4- Resolução de Chamados – Virtualização	
4.1	Possuir conhecimento na atividade de virtualização e hiperconvergência. A aferição dessa exigência será feita mediante a apresent
4.2	Ter concluído graduação na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informaçã

4.3	Possuir conhecimento na atividade de configuração e gerenciamento do VMWare. A comprovação desse conhecimento será feita
4.4	O CONTRATANTE não aceitará, sob qualquer hipótese, profissional da CONTRATADA que não atenda ao perfil exigido.

Documentos entregues
() - Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos SLA's acordados;
() - Relatório com o quantitativo de chamados reabertos;
() Relatório de procedimentos e verificações realizadas pela operação durante o mês;
() - Relatório da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências, indisponibilidade dos serviços e ações executadas.
() - Relatório de Ambiente Computacional com os seguintes quantitativos para os servidores físicos, virtuais e total de servidores, CPU(processadores e núcleos) e memória; total de servidores por sistemas operacionais; crescimento mensal e anual de servidores, CPU e memória.

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1.	Resolver as requisições ou eventos classificados como ALTA COMPLEXIDADE em até 16(dezesseis) horas úteis. (*)	>=95%	1% para cada chamado não atendido ou atendido em prazo superior à meta.	10%
2.	Resolver requisições ou eventos classificados como MÉDIA COMPLEXIDADE em até 8(oito) horas úteis. (*)	>=95%	1% para cada chamado não atendido ou atendido em prazo superior à meta.	10%
3.	Resolver requisições ou eventos classificados como BAIXA COMPLEXIDADE em até 4(quatro) horas úteis. (*)	>=95%	1% para cada chamado não atendido ou atendido em prazo superior à meta.	10%
4.	Disponibilidade dos principais Sistemas e/ou Serviços (**).	>=99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%
5.	Oferta de profissionais com o Perfil de Qualificação Técnica exigida para atendimento aos possíveis cenários previstos no item 23 dos Pressupostos e Restrições.	100% para qualquer um dos perfis de qualificação técnica dos profissionais	4% sobre o valor total da Ordem de Serviço para cada dia sem atender a um perfil de qualificação admitindo-se a soma das glosas de mais de um perfil não atendido.	50%

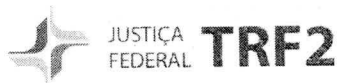
(*) Apuração por amostragem caso, por limitação da ferramenta ITSM (GLPI), não seja possível obter tais dados de forma automatizada.

(**) Calculada a partir da média ponderada das disponibilidades dos principais Sistemas ou Serviços atribuindo-se peso 3 aos Sistemas ou Serviços mais críticos e peso 1 aos Sistemas ou Serviços menos críticos. Apuração por amostragem caso, por limitação da ferramenta Zabbix ou de sua configuração, não seja possível obter tais dados de forma automatizada.

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA	
(assinatura)	

Observação: a média mensal de chamados considerou o período de janeiro a outubro de 2019 que apresentou um total de 2596 chamados de infraestrutura, perfazendo uma média mensal de 260 chamados/mês. A estimativa utilizada na presente Ordem de Serviço (325 chamados) considerou uma oscilação de até 25% acima da média mensal. Considerando os chamados ordenados pela sua data de abertura, havendo um quantitativo mensal de chamados superior a esse limite, o CONTRATANTE poderá optar por exigir o atendimento dessa parcela de chamados mais recentes no mês subsequente ou realizar o atendimento dos mesmos pela sua equipe técnica.

2. OS - ADMINISTRAÇÃO DOS SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS



OS Nº R002

Contrato:
 Contratada:

Data de Início:
 Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados.
Objetivo	Manter a disponibilidade dos SGBD's e base de dados com a qualidade exigida e acordada.
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	0,99
Métrica	Quantidade= 500 x CA
Custo Total (UST)	495

Id	Atividades
1.	Monitorar a capacidade dos servidores.
2.	Gerenciar eventos de logs dos servidores identificados como críticos.
3.	Monitorar serviços e restabelecê-los em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
4.	Monitorar a quantidade de usuários e tempo de resposta das transações a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
5.	Realizar atividades de manutenção e continuidade.
6.	Monitorar o tempo de acesso às bases de dados a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
7.	Monitorar procedimentos de rotina referentes aos SGBDs.

Id	Pressupostos e Restrições
1.	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
2.	Existência de ferramenta de monitoramento.
3.	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
4.	Verificar em todas as Ordens de Serviço casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
5.	Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes (Exemplo: memória, processador, tempo de acesso, quantidade de conexões, etc).
6.	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta Ordem de Serviço deverão estar descritas no relatório gerencial mensal;
7.	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por Ordem de Serviço específica.
8.	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento presencial de incidentes e requisições deverá ser cumprida no prédio onde atua a equipe de Banco de Dados da CONTRATANTE, de segunda a sexta-feira, exceto finais de semana, pontos facultativos e feriados, no período de 13:00 às 21:00, entretanto a administração dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados deve ser realizada em regime 24 x 7 . Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade presencial dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado, sem aumento da carga horária presencial inicialmente prevista.
9.	Os recursos técnicos alocados pela CONTRATADA nesta Ordem de Serviço devem permitir o início de atendimento em até 20 minutos de até 1(uma) demanda de atendimento presencial e/ou remoto. Havendo a ocorrência de um número maior de demandas simultâneas que o acima estabelecido, os recursos técnicos da CONTRATADA deverão realizar o seu atendimento na ordem cronológica da sua ocorrência.
10.	Não é admitido o compartilhamento dos recursos técnicos alocados pela CONTRATADA que realizem eventual atuação presencial nesta Ordem de Serviço com as demais Ordens de Serviço.
11.	Nos ambientes de TI do CONTRATANTE onde a equipe técnica da CONTRATADA não possua conta de usuário com permissão de Administrador as ações da CONTRATADA ficarão limitadas a realizar de forma tempestiva, ou seja, em até 20 minutos da ocorrência do recebimento da informação do evento ou da requisição, o plano de comunicação para a equipe técnica do CONTRATANTE que dispõe de conta de usuário com privilégio de Administrador. Em tais casos, havendo a comunicação tempestiva, não será imputada qualquer glosa ou penalidade à CONTRATADA pela indisponibilidade do item monitorado.
12.	Sempre que as equipes técnicas do CONTRATANTE realizarem alguma intervenção que gere indisponibilidade não será imputada qualquer glosa ou penalidade à CONTRATADA pela indisponibilidade do item monitorado durante o período de intervenção.
13.	Nos casos em que a CONTRATADA optar por alocação presencial de seus profissionais, o CONTRATANTE

79

	disponibilizará ponto de rede com acesso à Internet para a instalação de ponto eletrônico com reconhecimento biométrico para controle de frequência de seus profissionais.
14.	Nos casos em que a CONTRATADA optar por fazer alocação presencial de profissionais, o CONTRATANTE disponibilizará, no período de 6 às 22 horas, em ambiente climatizado e iluminado, com copa (com mesas, cadeiras, geladeira e micro-ondas), banheiros, 8(oito) grupos de mesas e cadeiras, 8(oito) computadores do tipo desktop, impressora, ramal telefônico para recebimento e geração de chamadas corporativas e 3(três) TVs de 40 polegadas. Durante o período que o profissional da CONTRATADA estiver nas instalações do CONTRATANTE, utilizando os recursos de TI do CONTRATANTE, poderá executar exclusivamente atividades para o CONTRATANTE. O número para atendimento é um ramal da central telefônica do CONTRATANTE e o atendimento é feito ligando-se para o número (21)2282-8066.
15.	O não atendimento temporário a um ou mais dos perfis de qualificação técnica dos profissionais exigidos nesta Ordem de Serviço não impede a prestação de serviços em relação aos perfis remanescentes, mas enseja a aplicação das glosas descritas nos Indicadores.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1.	Quantidade de SGBDs distintos (PostgreSQL, MySQL, Oracle, Microsoft SQLServer)	2	4	4	1,25
2.	Quantidade de versões distintas de SGBDs (Oracle = 2, PostgreSQL = 2, MySQL = 1, Microsoft SQLServer = 3)	2	8	8	1,25
3.	Quantidade, em Tb, de espaço total consumido (relatório gerencial)	2	400	800	0,62
4.	Quantidade de soluções de BI	2	1	2	0,62
5.	Quantidade de serviços/hosts críticos (Hosts = 34 / Serviços = 34)	2	68	68	1,25
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_1^n FE_n}{n}$)					0,99

Documentos entregues
() Relatório de disponibilidade dos SGBD's e das bases de dados.
() Relatório de incidentes relacionados aos SGBD's e as bases de dados.

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade dos SGBD's e base de dados (*).	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%
2	Oferta de profissionais com o Perfil de Qualificação Técnica exigida para atendimento aos cenários descritos no item 8 dos Pressupostos e Restrições.	100% para qualquer um dos perfis de qualificação técnica dos profissionais	4% sobre o valor total da Ordem de Serviço para cada dia sem atender a um perfil de qualificação admitindo-se a soma das glosas de mais de um perfil não atendido.	80%

(*) Calculada a partir da média ponderada das disponibilidades dos principais bancos de dados atribuindo-se peso 3 aos SGBD mais críticos e peso 1 aos SGBD menos críticos.

Perfil de qualificação técnica dos profissionais	
Perfil 1	
1.1	Ter concluído graduação na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas;
1.2	Possuir conhecimento em Modelagem de Dados e em suporte e gerenciamento de banco de dados Oracle. A aferição dessa exigência será feita mediante a apresentação de Certificado de conclusão de curso oficial indicado pelo fabricante para as certificações Oracle Database 11g Administrator Certified Professional (ou equivalente atual) ou Oracle Database 12c Administrator Certified Professional (ou equivalente atual), ou uma das certificações propriamente ditas;
1.3	O CONTRATANTE não aceitará, sob qualquer hipótese, profissional da CONTRATADA que não atenda ao perfil exigido.
Perfil 2	
2.1	Ter concluído graduação na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas;
2.2	Conhecimentos de modelagem de dados, construção/operação de ETL (Extract, Transform and Load), conhecimento no banco de dados Microsoft SQL Server e em suporte e gerenciamento de bancos de dados SQL Server 2005 (ou superior). A aferição dessa exigência será feita mediante a apresentação de Certificação SQL Server MCSA (ou equivalente mais atual) ou Certificado de conclusão de curso oficial indicado pelo fabricante para a certificação

80

	mencionada.
2.4	O CONTRATANTE não aceitará, sob qualquer hipótese, profissional da CONTRATADA que não atenda ao perfil exigido
Perfil 3	
3.1	Ter concluído graduação na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, informática e Análise de Sistemas;
3.2	Possuir conhecimentos de modelagem de dados, construção/operação de ETL (Extract, Transform and Load), e suporte e gerenciamento de bancos de dados Oracle MySQL 5.6 (ou superior). A aferição dessa exigência será feita mediante a apresentação da certificação Oracle MySQL Database Administration (ou equivalente mais atual), ou Certificado de conclusão de curso oficial indicado pelo fabricante para a certificação mencionada.
3.4	O CONTRATANTE não aceitará, sob qualquer hipótese, profissional da CONTRATADA que não atenda ao perfil exigido.

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA (assinatura)	

81

3. OS - AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE REDE – CABEAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

	Realizar a instalação física de equipamentos de rede ethernet e de rede SAN, identificação e atividades de cabeamento UTP e Óptico no datacenter-RJ e salas de telecomunicações. O CONTRATANTE é responsável por prover todo o material necessário a realização de tais serviços ficando a CONTRATADA responsável por prover as ferramentas para a realização dos serviços.
--	---

Id	Pressupostos e Restrições
1.	Considerar como infraestrutura de rede equipamentos como switches, roteadores, balanceadores de link, pontos de acesso à rede sem fio, controladores de pontos de acesso à rede sem fio.
2.	Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3.	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
4.	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
5.	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta Ordem de Serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal;
6.	Os recursos técnicos alocados pela CONTRATADA nesta Ordem de Serviço devem permitir o início de atendimento em até 20 minutos de até 1 (uma) demanda de atendimento presencial e/ou remoto. A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento presencial de incidentes e requisições relativos a essa ordem de serviço deverá ser de segunda a sexta-feira, exceto pontos facultativos e feriados, no período de 13:00 às 21:00, entretanto o serviço de Cabeamento e Administração do Ambiente de Infraestrutura de Rede deve ser realizado em regime 24 x 7. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado, sem alteração da carga horária presencial inicialmente prevista. Havendo a ocorrência de um número maior de demandas simultâneas que o acima estabelecido, os recursos técnicos da CONTRATADA deverão realizar o seu atendimento na ordem cronológica da sua ocorrência.
7.	Não é admitido o compartilhamento dos recursos técnicos alocados pela CONTRATADA que realizem eventual atuação presencial nesta Ordem de Serviço com as demais Ordens de Serviço.
8.	Nos ambientes de TI do CONTRATANTE onde a equipe técnica da CONTRATADA não possua conta de usuário com permissão de Administrador as ações da CONTRATADA ficarão limitadas a realizar de forma tempestiva, ou seja, em até 20 minutos da ocorrência do recebimento da informação do evento ou da requisição, o plano de comunicação para a equipe técnica do CONTRATANTE que dispõe de conta de usuário com privilégio de Administrador. Em tais casos, havendo a comunicação tempestiva, não será imputada qualquer glosa ou penalidade à CONTRATADA pela indisponibilidade do item monitorado.
9.	Sempre que as equipes técnicas do CONTRATANTE realizarem alguma intervenção que gere indisponibilidade não será imputada qualquer glosa ou penalidade à CONTRATADA pela indisponibilidade do item monitorado durante o período de intervenção.
10.	Nos casos em que a CONTRATADA optar por alocação presencial de seus profissionais, o CONTRATANTE disponibilizará ponto de rede com acesso à Internet para a instalação de ponto eletrônico com reconhecimento biométrico para controle de frequência de seus profissionais.
11.	Nos casos em que a CONTRATADA optar por fazer alocação presencial de profissionais, o CONTRATANTE disponibilizará, no período de 6 às 22 horas, em ambiente climatizado e iluminado, com copa (com mesas, cadeiras, geladeira e micro-ondas), banheiros, 8(oito) grupos de mesas e cadeiras, 8(oito) computadores do tipo desktop, impressora, ramal telefônico para recebimento e geração de chamadas corporativas e 3(três) TVs de 40 polegadas. Durante o período que o profissional da CONTRATADA estiver nas instalações do CONTRATANTE, utilizando os recursos de TI do CONTRATANTE, poderá executar exclusivamente atividades para o CONTRATANTE. O número para atendimento é um ramal da central telefônica do CONTRATANTE e o atendimento é feito ligando-se para o número (21)2282-8066.
12.	O não atendimento temporário ao perfil de qualificação técnica do profissional exigido para esta Ordem de Serviço enseja a não realização do serviço previsto e a glosa definida nos Indicadores.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1.	Quantidade de switches de bordas (racks dos usuários e servidores)	2	78	156	0,62
2.	Quantidade de grupos na árvore do servidor de domínio (relatório gerencial)	2	497	750	0,82
3.	Quantidade de links da rede privativa, infovia, LAN to LAN, internet priorizados para atuação	2	40	60	0,83
4.	Quantidade de VLAN's (core)	2	43	86	0,62
5.	Quantidade de serviços/hosts críticos (hosts = 40 / serviços = 40)	2	80	160	0,62
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_n}{n}$)					0,70

Documentos entregues
 () Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de rede;

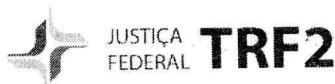
Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de rede (*)	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%
2	Oferta de profissionais com o Perfil de Qualificação Técnica exigida para atendimento aos cenários descritos no item 6 dos Pressupostos e Restrições.	100% para qualquer um dos perfis de qualificação técnica dos profissionais	10% sobre o valor total da Ordem de Serviço para cada dia sem atender ao perfil de qualificação.	80%

(*) Calculada a partir da média ponderada das disponibilidades dos principais equipamentos de networking atribuindo-se peso 3 aos equipamentos de networking mais críticos e peso 1 aos equipamentos de networking menos críticos.

Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA	
Perfil 1	
1.1	Ter concluído graduação na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de informação, Informática e Análise de Sistemas; A aferição dessa exigência será feita mediante a apresentação da certificação Cisco CCNA.
1.2	Possuir conhecimento de networking, gerenciamento de ativos de rede, cabeamento UTP e óptico, links de comunicação de dados e soluções de gerenciamento de redes. A aferição dessa exigência será feita mediante a apresentação de Certificação Cisco CCNA (ou equivalente mais atual) ou certificado de conclusão em curso oficial indicado pelo fabricante para a certificação acima mencionada.
1.3	O CONTRATANTE não aceitará, sob qualquer hipótese, profissional da CONTRATADA que não atenda ao perfil exigido.

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA	

4. OS - ADMINISTRAÇÃO DA SOLUÇÃO ITSM



OS Nº R004

Contrato:
 Contratada:

Data de Início:
 Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração da solução ITSM e do BDGC
Objetivo	Manter a disponibilidade da solução ITSM e atualizar periodicamente as informações do BDGC.
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,33
Métrica	Quantidade= 500 x CA
Cálculo	Quantidade= 500 x0,83
Custo Total (UST)	415

Id	Atividades
1.	Elaboração e/ou Manutenção de documentação de procedimentos relativos à Solução ITSM e à plataforma de monitoramento.
2.	Instalar, configurar e parametrizar o Sistema ITSM observando as diretrizes do CONTRATANTE.
3.	Monitorar o Sistema ITSM.
4.	Configurar recursos do Sistema ITSM referentes a Processos ITIL, Gestão Integrada, Cadastros Gerais, Relatórios e Sistema.
5.	Configurar a plataforma monitoramento.
6.	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
7.	Manter atualizado o BDGC.

Id	Pressupostos e Restrições
	Existência de ferramenta de monitoramento.
	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por chamados.
	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta Ordem de Serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal;
	Nos ambientes de TI do CONTRATANTE onde a equipe técnica da CONTRATADA não possua conta de usuário com permissão de Administrador as ações da CONTRATADA ficarão limitadas a realizar de forma tempestiva, ou seja, em até 20 minutos da ocorrência do recebimento da informação do evento ou da requisição, o plano de comunicação para a equipe técnica do CONTRATANTE que dispõe de conta de usuário com privilégio de Administrador. Em tais casos, havendo a comunicação tempestiva, não será imputada qualquer glosa ou penalidade à CONTRATADA pela indisponibilidade do item monitorado.
	Sempre que as equipes técnicas do CONTRATANTE realizarem alguma intervenção que gere indisponibilidade não será imputada qualquer glosa ou penalidade à CONTRATADA pela indisponibilidade do item monitorado durante o período de intervenção.
	Os recursos técnicos alocados pela CONTRATADA nesta Ordem de Serviço devem permitir o início de atendimento em até 20 minutos de até 1 (uma) demanda de atendimento presencial e/ou remoto. A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento presencial de incidentes e requisições relativos a essa ordem de serviço deverá ser de segunda a sexta-feira, exceto pontos facultativos e feriados, no período de 11:00 às 19:00, entretanto o serviço de Administração da solução ITSM e do BDGC deve ser realizado em regime 24 x 7. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado, sem alteração da carga horária presencial inicialmente prevista. Havendo a ocorrência de um número maior de demandas simultâneas que o acima estabelecido, os recursos técnicos da CONTRATADA deverão realizar o seu atendimento na ordem cronológica da sua ocorrência.
	Não é admitido o compartilhamento dos recursos técnicos alocados pela CONTRATADA que realizem eventual atuação presencial nesta Ordem de Serviço com as demais Ordens de Serviço.
	É permitido o compartilhamento deste recurso técnico com o papel de Preposto.
	Nos casos em que a CONTRATADA optar por alocação presencial de seus profissionais, o CONTRATANTE disponibilizará ponto de rede com acesso à Internet para a instalação de ponto eletrônico com reconhecimento biométrico para

84

controle de frequência de seus profissionais.
Nos casos em que a CONTRATADA optar por fazer alocação presencial de profissionais, o CONTRATANTE disponibilizará, no período de 6 às 22 horas, em ambiente climatizado e iluminado, com copa (com mesas, cadeiras, geladeira e micro-ondas), banheiros, 8(oito) grupos de mesas e cadeiras, 8(oito) computadores do tipo desktop, impressora, ramal telefônico para recebimento e geração de chamadas corporativas e 3(três) TVs de 40 polegadas. Durante o período que o profissional da CONTRATADA estiver nas instalações do CONTRATANTE, utilizando os recursos de TI do CONTRATANTE, poderá executar exclusivamente atividades para o CONTRATANTE. O número para atendimento é um ramal da central telefônica do CONTRATANTE e o atendimento é feito ligando-se para o número (21)2282-8066.
O não atendimento temporário ao perfil de qualificação técnica do profissional exigido para esta Ordem de Serviço enseja a não realização do serviço previsto e a glosa definida nos Indicadores.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de usuários do sistema ITSM	2	9000	13500	0,83
2	Quantidade de chamados cadastrados no sistema ITSM por mês	2	1500	2250	0,83
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_n}{n}$)					0,83

Documentos entregues	
()	Relatórios de disponibilidades da solução de ITSM;
()	Relatório de incidentes relacionados das soluções de ITSM;

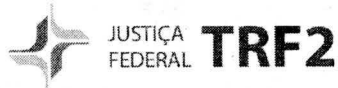
Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade do sistema ITSM e da ferramenta de monitoramento.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%
2	Oferta de profissionais com o Perfil de Qualificação Técnica exigida para atendimento aos cenários descritos no item 9 dos Pressupostos e Restrições.	100% para qualquer um dos perfis de qualificação técnica dos profissionais	10% sobre o valor total da Ordem de Serviço para cada dia sem atender ao perfil de qualificação.	80%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA	
Perfil 1	
1.1	Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas.
1.2	Possuir conhecimento da atividade de analista de governança, cuja aferição será feita mediante a apresentação de certificação ITIL OSA (Operational Support and Analysis Capability) ou equivalente mais atual, ou Certificado de conclusão em curso oficial indicado pelo fabricante para qualquer a certificação acima ou equivalente.
1.4	O CONTRATANTE não aceitará, sob qualquer hipótese, profissional da CONTRATADA que não atenda ao perfil exigido.

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA (assinatura)	

85

ANEXO I-4 – RELATÓRIO DE ATIVIDADES



Relatório de Controle dos Serviços OS N°	
---	--

Contrato:		Período:	
------------------	--	-----------------	--

CONTRATADA:	
--------------------	--

Área Requisitante:	Custo Total Previsto:	
	Custo Total Realizado:	
	Glosas Aplicadas:	
	Custo Final Aprovado:	

Serviço:	
-----------------	--

Lista de Atividades Realizadas

Item	Custo Previsto	Realizado	Glosas
1			
2			
3			
Glosas Custo Aprovado			

Glosas aplicadas na OS	Nº de ocorrências	% aplicado	Custo total da glosa
1			
2			
3			
4			
Total			

Observações:	
---------------------	--

Solicitação	Autorização	Execução
Gestor/Requisitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal técnico do Contrato Carimbo/Data (assinatura)	Preposto da CONTRATADA Carimbo/Data

ANEXO I-5 – QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. Independentemente da Ordem de Serviço, todos os profissionais que atuarem nessa CONTRATAÇÃO, antes de iniciar a prestação de serviços, devem ser treinados pela CONTRATADA na operação da ferramenta ITSM GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) que é utilizada pelo CONTRATANTE.
- 1.2. Independentemente da Ordem de Serviço, todos os profissionais que atuarem nessa CONTRATAÇÃO, antes de iniciar a prestação de serviços, devem ser treinados pela CONTRATADA na operação da ferramenta de monitoramento Zabbix que é utilizada pelo CONTRATANTE.
- 1.3. O Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA consta da Ordem de Serviço e vincula a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam a referida qualificação, ou seja, a documentação encaminhada deve ser do profissional que atuará na prestação de serviços sendo vedada a prestação de qualquer serviço por profissional o qual não tenha tido a sua documentação analisada e aprovada pela equipe técnica do CONTRATANTE.
- 1.4. As certificações exigidas nas Ordens de Serviço poderão ser adequadas às necessidades do CONTRATANTE (por exemplo, substituir certificações Linux para certificações Microsoft), caso exista interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA.
- 1.5. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação.
- 1.6. A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pelo CONTRATANTE a qualquer tempo.
 - 1.6.1. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais.
- 1.7. Considerando a necessidade de garantia da continuidade da prestação de serviços e as eventuais dificuldades para captação de profissionais para substituição imediata, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação de qualificação técnica do profissional titular e de seu eventual suplente a fim de minimizar o risco de interrupção dos serviços tanto no caso de afastamentos previsíveis (afastamentos legais por licenças, faltas não justificadas) e imprevisíveis (demissão por justa causa, demissão, morte).

87

Volta Redonda, 10 de fevereiro de 2023.

ANEXO I-1

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE PARA A RETIRADA DO ANEXO I-2

Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para empresas que pretendem concorrer na licitação do Pregão Eletrônico 009/2021 (UASG 090028)

AO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pelo presente Termo de Responsabilidade, eu THIAGO DOS SANTOS PEREIRA SILVA, portador do RG de nº. 21.443.705-5 e inscrito sob o CPF nº 126.521.777-70, representante da empresa **CITY CONNECT SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA**, CNPJ nº 11.452.317/0001-85, **DECLARO** ter recebido o Anexo I-2 do Edital de Licitação do Pregão Eletrônico 009/2021 (UASG 090028), contendo as informações complementares que embasarão nossa proposta orçamentária no respectivo certame. Por meio do presente Termo de Responsabilidade a empresa signatária, participante da licitação em epígrafe, compromete-se a manter sob sigilo as informações e dados contidos no Anexo I-2 do Edital de Licitação do Pregão Eletrônico 009/2021 (UASG 090028), comprometendo-se a destruí-las caso não seja a vencedora do certame. É parte integrante deste Termo de Responsabilidade os seguintes anexos: a procuração, a cópia da identificação do responsável técnico e do representante legal da empresa pretendente e o Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no CNPJ.

Sob as penas da lei, comprometo-me a não divulgar ou distribuir o material recebido.

Documento assinado digitalmente

gov.br

THIAGO DOS SANTOS PEREIRA SILVA
Data: 10/02/2023 10:07:36-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Thiago dos Santos Pereira Silva
CITY CONNECT SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA

11.452.317/0001-85

CITY CONNECT SOLUÇÕES EM
TECNOLOGIA EIRELI

Rua 41 C, nº 409 - Lj.
Vila Santa Cecília - CEP: 27.255-430

VOLTA REDONDA - RJ



88



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 023/2022

Processo Administrativo nº 0231/2020

Modalidade – Pregão Eletrônico nº 064/2020

Contrato nº 098/2020

Objeto contratual: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de apoio, atendimento telefônico, suporte remoto e suporte presencial, relativos às atividades técnicas na área de informática (2º Nível), cujas especificações constam do termo de referência.

Informamos para os devidos fins, que a empresa **CITY CONNECT SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA - EPP** inscrita no CNPJ/MF sob o nº 11.452.317/0001-85, executou o serviço acima referido de forma satisfatória, em pleno atendimento às exigências pactuadas, tendo sido consumidos os quantitativos e serviços a seguir dispostos:

Valor original do contrato: R\$334.893,36

Vigência inicial: 08/09/2020 a 07/09/2022

PLANILHA DE QUANTITATIVOS DO CONTRATO

CONTRATADO			EXECUTADO		
SERVIÇO	QTD.	UND. DE MEDIDA	VALOR TOTAL CONTRATADO	QTD. CONSUMIDA	VALOR TOTAL FATURADO
Serviço de Suporte – Nível N2	24	Meses	R\$334.893,36	20	R\$272.876,08

O contrato está vigente, tendo sido consumidos os quantitativos e valores acima mencionados até a data de emissão deste documento, conforme Comunicação Interna número 0071/2022 encaminhada pela Unidade Gestora, declarando o total cumprimento das cláusulas contratuais, sem necessidade da aplicação de penalidades.

São Paulo, 05 de julho de 2022

Claudio Kenji Ono

Gestor (a) do contrato
Unidade Infraestrutura da Informação

Eude Pinheiro

Coordenador (a) do contrato
Unidade Infraestrutura da Informação

Rute Socorro Escalante

Gerente
Unidade Infraestrutura da Informação

Marcela Farina Mograbi

Gerente
Unidade Suprimentos

Juliana Torresan Ricardino

Unidade Suprimentos

Rua Vergueiro, 1117– Liberdade

01504-001 | São Paulo -SP – FONE (11) 3177-4500

Elaborado por: Giovana V. Lima Oliveira

Página 1 de 1

89

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

023 -Proc. 231-2020 - CITY CONNECT SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA - EPP

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link <https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search?codigo=9E-BB-BB-BB-0D-C6-8F-14-FF-EB-9D-1F-D4-EA-C0-8B-87-20-DB-83> acesse o site <https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: 9E-BB-BB-BB-0D-C6-8F-14-FF-EB-9D-1F-D4-EA-C0-8B-87-20-DB-83

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

✓ **Claudio Kenji Ono - 362.***.***-22** - 05/07/2022 15:46:08

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 131.***.***.***6

✓ **Juliana Torresan Ricardino - 267.***.***-28** - 05/07/2022 17:02:42

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 131.***.***.***6

✓ **Marcela Farina Mograbi - 214.***.***-79** - 05/07/2022 17:08:57

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 131.***.***.***6

✓ **Rute Socorro Escalante - 097.***.***-66** - 05/07/2022 18:34:46

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 189.***.***.***7

✓ **Mauro Bergamo - 058.***.***-05** - 06/07/2022 10:12:05

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 131.***.***.***6

✓ **Eude Pinheiro - 256.***.***-29** - 06/07/2022 11:00:53

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 179.***.***.***4

90





ANEXO TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de apoio, atendimento telefônico, suporte remoto e suporte presencial, relativos às atividades técnicas na área de informática (2º Nível).

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. O Sebrae criou a primeira escola gratuita de empreendedorismo do Brasil, com o objetivo de promover a disseminação da cultura empreendedora, o projeto é uma parceria da entidade com o Centro Paula Souza, autarquia do Governo do Estado de São Paulo, responsável pelas escolas técnicas (ETECs) e faculdades de tecnologia (FATECs). Desde a sua inauguração que ocorreu em 27 de janeiro de 2014, a Escola de Negócios Sebrae-SP Alencar Burti sofreu muitos avanços, a mais significativa é a aprovação do MEC (Ministério da Educação), com isso agora ela é considerada uma instituição de Ensino Superior. É possível realizar cursos de graduação e MBA.

- 2.2. A Escola de Negócios Alencar Burti conta com aproximadamente 520 alunos por turno (manhã e noite), incluindo seus 60 (sessenta) funcionários considerando terceiros e efetivos

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. O serviço de Service Desk consiste na realização de atendimentos através das seguintes entradas:
- 3.1.1. **Suporte telefônico:** haverá um único número de telefone para contatos relacionados a incidentes/requisições de serviços de TI.
- 3.1.2. **Portal Web:** Serviço Web onde os usuários poderão registrar suas requisições.
- 3.1.3. A ferramenta de chamados que é utilizada atualmente no Sebrae é a Symantec ServiceDesk. Seu acesso é realizado via browser de equipamentos dentro da rede interna da CONTRATANTE. Eventuais customizações nesta ferramenta serão executadas pelo SEBRAE.
- 3.1.4. A ferramenta utilizada para acesso remoto é o UltraVNC.
- 3.2. Os serviços de atendimento 2º níveis prestados pelo Service Desk deverão:
- 3.2.1. Registrar os chamados e atendimentos efetuados, no Sistema da Central de Serviços.
- 3.3. Consideramos os atendimentos de 2º nível realizados pelo posto de trabalho, localizado na Escola de Negócios Alencar Burti, como essenciais para o **atendimento imediato** de todas as demandas prioritárias dos ambientes administrativos (recepção, secretaria, financeiro, etc.) e educacionais (salas de aula, auditórios, eventos, laboratórios de informática, etc.) existentes.
- 3.4. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como técnicos de atendimento de 2º Nível, conforme as atribuições e as qualificações técnicas mínimas exigidas descritas neste instrumento.

a2

- 3.5.** Toda a atuação definida dentro do escopo de atividades do 2º nível deverão contemplar os usuários alocados na Escola de Negócios Alencar Burti, no suporte aos, equipamentos e softwares, conforme discriminados no **ANEXO DE HW/SW**.
- 3.6.** Os chamados que necessitarão de intervenções na infraestrutura não sendo problemas primários (switches, servidores, ambiente virtual, switch core, firewall e demais ativos de rede) deverão ser direcionados à equipe interna da TI do SEBRAE, a ser definida.
- 3.7.** Problemas primários podem ser considerados como: conectorização dos equipamentos, verificação dos serviços iniciados nos servidores, teste de conectividade, localização e identificação do cabeamento, dentre outros que não necessitem conhecimento em infraestrutura de rede.
- 3.8. SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL (PRESENCIAL E REMOTO).**
- 3.8.1.** O atendimento de 2º nível consiste na prestação de serviços de suporte técnico aos usuários alocados na Escola de Negócios Alencar Burti, com atendimento presencial ou remoto, aos sistemas corporativos, equipamentos e softwares instalados.
- 3.8.2.** **O suporte de 2º nível será o ponto único de acionamento quando houver a necessidade de atendimento presencial ou remoto pelos usuários alocados no local pré-definido.**
- 3.8.3. Escopo de atividades do 2º Nível:**
- 3.8.3.1.** Atender aos chamados encaminhados para a fila competente de atendimento de 2º nível através de atendimento presencial e/ou remoto.
- 3.8.3.2.** Coletar dados, registrar e operar as filas competentes ao 2º nível a ser definidas, encaminhando as solicitações que necessitem de escalonamento para a equipe competente.
- 3.8.3.3.** Conforme equipamentos e softwares constantes no **ANEXO DE HW/SW**, a CONTRATADA deverá:
- 3.8.3.3.1.** Comunicar ao SEBRAE a necessidade de manutenção em equipamentos que estejam com problemas, que não competem ao nível em questão.
- 3.8.3.3.2.** Instalar, configurar e dar suporte remoto/presencial aos equipamentos instalados e sistemas corporativos;
- 3.8.3.3.3.** Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software;
- 3.8.3.3.4.** Remanejar, conectar e configurar equipamentos dentro das instalações da Escola de Negócios;
- 3.8.3.3.5.** Apoiar no controle e atualização do inventário dos recursos de hardware e software pertencentes ao SEBRAE;
- 3.8.3.3.6.** Acompanhar técnicos de assistência técnica ou garantia de equipamentos de TI, durante eventuais manutenções nos equipamentos da localidade e manutenções programadas.
- 3.8.3.4.** Diagnosticar, acompanhar e solucionar problemas primários relacionados aos ativos de TI, como servidores, roteadores, switches, firewall, entre outros.



- 3.8.3.5.** Instalar, remanejar, conectar e configurar notebooks/desktops nas salas de aula e laboratórios de informática.
- 3.8.3.6.** Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, para resolução de incidentes, análises, configurações, atualizações, instalações e remoções de aplicativos, de softwares básicos e sistemas de informação.
- 3.8.3.7.** Apoio aos equipamentos de áudio, como mesa de som e caixas de som.
- 3.8.3.8.** Identificar, acionar e acompanhar fornecedores em caso de indisponibilidade do link de internet nos locais de prestação de serviços.
- 3.8.3.9.** Executar serviços de manutenção e/ou remanejamento do cabeamento de rede/voz existente, tais como, conectorização (crimpagem) de conexões, patch painel e voice painel que apresentem falhas e defeitos e/ou decorrentes de mudanças de layout na localidade. Tais serviços não contemplam novos projetos de cabeamento ou expansões, sendo os materiais necessários fornecidos pelo SEBRAE.
- 3.8.3.10.** Instalar e substituir peças ou componentes dos microcomputadores fornecidos pelo SEBRAE tais como teclados, mouses, memórias, processadores, discos rígidos, fontes, entre outros.
- 3.8.3.11.** Prestar suporte aos usuários do ambiente Wi-Fi.
- 3.8.3.12.** Prestar suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários etc.) instalados no ambiente computacional das localidades.
- 3.8.3.13.** Documentar as soluções geradas para a resolução dos incidentes por meio do preenchimento detalhado das ações realizadas na finalização dos chamados.
- 3.8.3.14.** Realizar análise dos chamados de 2º nível, que englobam software, hardware e sistemas corporativos, para investigar a origem do problema através da simulação do erro reportado.
- 3.8.3.15.** Solucionar os chamados passíveis de resolução no 2º nível e justificar detalhadamente os que não forem de atendimento em 2º nível.
- 3.8.3.16.** Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento e suporte técnico em microinformática e softwares corporativo e acadêmicos.
- 3.8.3.17.** Suporte e acompanhamento a eventos acadêmicos e a eventos diversos realizados na dependência da Escola de Negócios Alencar Burti, com itens relacionados aos recursos de TI.
- 3.8.3.18.** Criar e alterar usuários no domínio Microsoft Active Directory, da Escola de Negócios Alencar Burti.
- 3.8.3.19.** Criar e alterar a alteração de grupos/membros de grupos de Segurança/Distribuição no domínio Microsoft Active Directory, da Escola de Negócios Alencar Burti.
- 3.8.3.20.** Acionar a equipe N3 (3º Nível) relatando quando não for possível a solução de problemas.
- 3.8.3.21.** Comunicar ao SEBRAE a necessidade de manutenção em equipamentos que se encontram com problemas, sendo switches, servidores, roteadores, antenas Wifi, firewall entre outros.

3.9. COORDENAÇÃO DA EQUIPE NÍVEL 2

3.9.1. Escopo de atividades relacionadas à Coordenação dos prestadores 2º Nível:

- 3.9.1.1.** Coordenar a equipe que irá prestar os serviços e monitorar os indicadores de desempenho para cada um dos serviços.
- 3.9.1.2.** Acompanhar se a equipe está registrando todos os atendimentos na ferramenta de Service Desk.
- 3.9.1.3.** Administrar e coordenar todos os chamados abertos junto à equipe N2, bem como os recursos necessários para o perfeito atendimento dos mesmos.
- 3.9.1.4.** Determinar metas e criar procedimentos de trabalho para operações cotidianas.
- 3.9.1.5.** Elaborar toda a logística do atendimento.
- 3.9.1.6.** Prestar suporte imediato à equipe.
- 3.9.1.7.** Acompanhar os indicadores referentes ao nível 2.
- 3.9.1.8.** Responsabilizar-se pela gestão da equipe de prestação de serviços e dos recursos empregados.
- 3.9.1.9.** Coordenar as ações da equipe nível 2, provendo o Gestor do Contrato do SEBRAE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento.
- 3.9.1.10.** Participar, juntamente com o Gestor do Contrato do SEBRAE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos e níveis de serviço alcançados, seja para alinhamento e/ou posicionamento.
- 3.9.1.11.** Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento.
- 3.9.1.12.** Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, eliminar obstáculos que impactem na agilidade, efetividade e eficiência dos serviços, corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da Central de Serviços.
- 3.9.1.13.** Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário.
- 3.9.1.14.** Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento dos serviços prestados.
- 3.9.1.15.** Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade.
- 3.9.1.16.** Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os profissionais.



- 3.9.1.17.** Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo SEBRAE, assim como a transferência de conhecimento à equipe, para novas informações recebidas e/ou substituição de profissionais.
- 3.9.1.18.** Elaborar relatórios dos serviços executados.
- 3.9.1.19.** Monitorar a investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como restabelecimento das condições normais de operação dos serviços, após a resolução dos incidentes.
- 3.9.1.20.** Ser o exclusivo ponto de comunicação entre o SEBRAE e todos os profissionais que atuam para a execução dos serviços aqui discriminados.

4. LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

- 4.1.** Os serviços de Service Desk, objeto desta contratação, serão executados, conforme descrito a seguir:
- 4.1.1.** Os serviços referentes ao 2º Nível deverão ser prestados nas dependências:
- 4.1.1.1.** Escola de Negócios Alencar Burti – Alameda Nothmann, 598 - Campos Elíseos, São Paulo - SP, 01216-000, de segunda-feira à sexta das 07:00 às 23:00 e sábado das 07:00 às 15:00.
- 4.1.1.2.** Coordenação da equipe Nível 2 - Serviço realizado nas dependências da CONTRATADA, devendo estar disponível ao SEBRAE, em caráter não exclusivo, de segunda-feira à sexta-feira, das 09h às 18h.

5. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

- 5.1.** As ferramentas de trabalho para os atendimentos presenciais – alicates, testadores de cabo, chaves, dentre outros – , serão fornecidos pela CONTRATADA.
- 5.2.** Para os recursos do 2º nível fixos na dependência da Escola de Negócios Alencar Burti, o espaço físico e mobiliário serão fornecidos pelo SEBRAE. Os equipamentos e serviços como notebook, celular, e-mail e demais ferramentas necessárias para a execução dos serviços deverão ser – todos – fornecidos pela CONTRATADA.
- 5.3.** A contratada deverá disponibilizar equipe completa, inclusive cobertura de férias, para a prestação dos serviços, de forma a atender às exigências deste instrumento e às boas técnicas, dentro dos prazos requeridos.
- 5.4.** Caberá integralmente à CONTRATADA estruturar e dimensionar sua equipe de trabalho para atender satisfatoriamente os níveis de serviços acordados.
- 5.5.** Os prestadores de serviços do 2º Nível deverão ser fixos/dedicados para atendimento presencial no local e horários definidos conforme item **LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**.
- 5.6.** Todos os documentos exigidos neste instrumento, bem como as notas fiscais relacionadas à prestação dos serviços deverão ser encaminhadas para a Sede do SEBRAE, aos cuidados da Unidade Infraestrutura da Informação.

6. DESCRIÇÃO DA ATRIBUIÇÃO E QUALIFICAÇÃO BÁSICA DOS PROFISSIONAIS.

6.1. A contratada deverá disponibilizar **equipe técnica** para a prestação dos serviços de forma a atender às exigências deste instrumento e às boas técnicas, dentro dos prazos requeridos.

6.2. Dependendo do volume de trabalho, a contratada deverá adequar a equipe de profissionais disponibilizados, para atender a demanda com qualidade e dentro dos prazos estipulados.

6.2.1. EQUIPE DE SERVICE DESK - 2º NÍVEL

6.2.1.1. Os profissionais disponibilizados para o serviço de atendimento de 2º Nível da Central de Serviços deverão ter formação em nível superior, ou estar cursando, na área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas, e atender as demais exigências previstas nos subitens abaixo.

6.2.1.2. Os profissionais disponibilizados deverão possuir, obrigatoriamente, uma ou mais das certificações a seguir: MCP (Microsoft Certified em Windows) ou MCDST (Microsoft Certified System Administration) ou MCSE (Microsoft Certified System Engineer) ou MCSO (Módulo Certified Security Officer).

6.2.1.3. Experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) meses, como Analista de Suporte, atuando com suporte técnico em hardware e software para clientes internos e externos.

6.2.1.4. Experiência em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.

6.2.1.5. Experiência em suporte técnico.

6.2.1.6. Experiência em Administração de usuários em Active Directory/Microsoft Exchange Server.

6.2.2. COORDENAÇÃO DA EQUIPE NÍVEL 2

6.2.2.1. O profissional designado pela CONTRATADA para a coordenação da Central de Serviços deverá ter formação em nível superior completa na área de Tecnologia da Informação, ou áreas correlatas.

6.3. A CONTRATADA deverá apresentar os documentos listados abaixo, de todos os profissionais da equipe técnica, em até 05 (cinco) dias úteis após solicitação do SEBRAE:

6.3.1. Diplomas ou certificados de nível superior, comprovando curso superior completo nas áreas exigidas neste instrumento e, no caso de estar cursando, ofertar declaração da respectiva instituição de ensino.

6.3.1.1. Cursos realizados em instituições de ensino estrangeiras devem seguir a Resolução CNE/CES nº 1 de 2001 do Ministério da Educação – artigo 4º.

6.3.1.2. Não serão aceitos como comprovantes de formação superior cópias de pagamento de mensalidade, carteira escolar, diplomas ou certificados de pós-graduação stricto ou lato sensu ou qualquer outro documento não listado nos itens anteriores.



6.3.1.3. Certidões Nominais Técnicas para comprovação das certificações: MCP (Microsoft Certified em Windows) ou MCDST (Microsoft Certified System Administration) ou MCSE (Microsoft Certified System Engineer) ou MCSO (Módulo Certified Security Officer).

6.3.1.4. Serão desconsiderados como integrantes da equipe técnica os profissionais que não comprovarem a formação superior – ou estar cursando, conforme hipótese do subitem 6.2.1.1 – nas áreas exigidas neste instrumento.

6.3.2. A comprovação da experiência de todos os profissionais se dará através de cópias de declarações emitidas por empresas (não podendo ser a própria licitante) em que o profissional atuou e/ou registros na carteira de trabalho, e/ou contrato de prestação de serviços, referente às atividades a serem executadas neste instrumento.

6.3.3. Comprovar vínculo com todos os membros da equipe técnica, mediante a apresentação de cópia da anotação na carteira de trabalho, e/ou contrato de prestação de serviços, e no caso de sócio, mediante a apresentação do ato constitutivo que comprove esta condição.

6.3.4. Cópia do CPF e RG.

6.4. A equipe técnica do SEBRAE. deverá aprovar os documentos exigidos pelos itens anteriores. Após esta etapa será emitido um aceite da equipe para início dos trabalhos.

6.5. A cada solicitação de substituição de um membro da equipe deverão ser cumpridas as exigências deste instrumento.

6.6. Os profissionais indicados, integrantes da equipe, deverão obrigatoriamente participar das atividades realizadas pela contratada. Não serão permitidas substituições de profissionais, senão por motivo justificado e aceito pelo SEBRAE.

6.7. Os profissionais indicados somente poderão ser substituídos, desde que os substitutos possuam qualificações iguais ou superiores, comparadas àquelas que possuíam os substituídos, dependendo a substituição da anuência expressa do SEBRAE-SP, o que se efetivará após a análise dos mesmos documentos exigidos neste instrumento, emitidos em favor dos substitutos.

7. PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

7.1. Após a assinatura do contrato, o SEBRAE convocará a CONTRATADA para realização da reunião de briefing, para fins de ajustes, definição de cronograma e demais informações necessárias à plena execução dos serviços.

7.2. A reunião que trata o subitem anterior será realizada na sede do SEBRAE-SP, situada na Rua Vergueiro, nº 1.117, Liberdade, São Paulo – SP.

7.3. O prazo máximo para início dos serviços é de até 02 dias, contados a partir da solicitação formal do SEBRAE.

8. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

08

- 8.1.** A execução dos serviços será acompanhada pelo SEBRAE durante toda a vigência contratual. Os mesmos deverão ser aprovados pelo SEBRAE antes do faturamento.
- 8.2.** A CONTRATADA deverá corrigir, total ou parcialmente, às suas expensas, o serviço prestado com vício, defeito ou incorreção, decorrente de execução irregular, no emprego ou fornecimento de materiais inadequados.
- 8.3.** Por ocasião da conclusão dos serviços, a equipe técnica do SEBRAE-SP verificará a sua conformidade com as exigências constantes deste termo de referência, e os receberá atestando a sua efetiva execução.

9. DOCUMENTOS ENTREGÁVEIS

- 9.1.** Os documentos relativos à habilitação da CONTRATADA, devem ser mantidos regulares e dentro do prazo de validade, durante toda a execução do contrato.
- 9.2.** O SEBRAE-SP poderá exigir os documentos supramencionados a qualquer momento, para conferência das condições necessárias à manutenção da adequada prestação de serviços.
- 9.3.** A CONTRATADA deverá entregar ao SEBRAE os documentos previstos nos subitens subsequentes, conforme prazos neles definidos:
- 9.4. No prazo de 5 dias após a realização da reunião de briefing:**
- 9.4.1.** Todos os documentos relativos aos profissionais a serem disponibilizados para a prestação dos serviços.
- 9.4.2.** Todas as certificações exigidas, tanto da CONTRATADA quanto dos profissionais a serem disponibilizados.
- 9.5. Relatório mensal:**
- 9.5.1.** Relatório dos chamados resolvidos do mês de prestação de serviços com o cálculo do SLA.
- 9.5.2.** Documentação dos técnicos alocados neste contrato:
- 9.5.2.1.** Folha de ponto.
- 9.5.2.2.** Folha de pagamento.
- 9.5.2.3.** Comprovante de depósito de pagamento do salário e adiantamento, incluindo 13º salário.
- 9.5.2.4.** Comprovante de Vale Refeição e Vale Transporte.
- 9.5.2.5.** Relação dos trabalhadores constantes no arquivo SEFIP - Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência.
- 9.5.2.6.** Relação dos trabalhadores constantes no arquivo SEFIP - Resumo do Fechamento da Empresa.
- 9.5.2.7.** Relação dos trabalhadores constantes no arquivo SEFIP - Resumo do Fechamento da Empresa – FGTS.
- 9.5.2.8.** Resumo das Informações à Previdência Social Constantes no Arquivo SEFIP – Empresa.
- 9.5.2.9.** Relação de Tomador/Obra – RET.
- 9.5.2.10.** Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos por FPAS – Empresa.
- 9.5.2.11.** Protocolo de Envio de Arquivos – Conectividade Social.
- 9.5.2.12.** Guia e Comprovante de Pagamento do FGTS.



9.5.2.13. Documento de Arrecadação de Receitas Federais (DARF, Recíbo, Declaração, Relação e Resumo – Credito e Debito).

9.5.2.14. CNDs: FGTS, Municipal, Estadual, Federal e Trabalhista

10. ESTIMATIVA DE CONSUMO

10.1. As estimativas de quantidades constituem mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE obrigado a realizá-las em sua totalidade, não cabendo a CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização. Portanto, o SEBRAE-SP se reserva ao direito de, a seu critério, utilizar ou não as quantidades previstas.

10.2. A CONTRATADA terá direito somente ao pagamento em contraprestação às quantidades efetivamente solicitadas o que será comprovado através das entregas efetuadas pela CONTRATADA e aprovadas pelo SEBRAE-SP.

11. SLA (NÍVEL DE ACORDO DE SERVIÇO)

11.1. O SEBRAE estabelece Acordo de Níveis de Serviço e padrões de qualidade em atendimento que deverão ser cumpridos pela CONTRATADA.

11.2. Caso a CONTRATADA não cumpra os níveis de serviço e qualidade estabelecidos neste instrumento, ficará sujeita à aplicação das penalidades.

11.3. O SEBRAE e/ou terceira CONTRATADA para esta finalidade será responsável pelo cálculo das penalidades para cada indicador bem como pela auditoria dos indicadores caso seja necessário.

11.4. A veracidade das informações apresentadas ao SEBRAE, bem como todos os relatórios técnicos encaminhados são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

11.5. Todos os relatórios técnicos encaminhados deverão ser registrados (por e-mail ou carta registrada) e encaminhadas ao SEBRAE para controle de qualidade do serviço prestado.

11.6. Todas as penalidades são cumulativas até o teto máximo de 30% do valor total da contratação. Será considerada exceção para os tempos de paradas que forem programadas, acordadas ou de responsabilidade da Infraestrutura lógica e física do SEBRAE.

11.7. Prazos de atendimento.

11.7.1. Em até 01 (uma) hora, a partir da abertura do chamado, para o primeiro atendimento.

11.7.2. Em até 06 (seis) horas úteis, a partir da abertura do chamado, para diagnóstico e solução de problemas relacionados a software/acesso/redes, conforme **ANEXO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**.

11.7.3. Em até 08 (oito) horas úteis, a partir do primeiro atendimento, para diagnóstico e solução de problemas relacionados a hardware, conforme **ANEXO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**. No caso de falhas de hardware sob manutenção ou garantia de terceiros o prazo será contado até o momento do registro do chamado no sistema do fornecedor.

11.8. Indicador: primeiro atendimento.

11.8.1. Meta: 80% dos chamados dentro do SLA

11.8.2. Controle: Medição através da ferramenta de Service Desk do SEBRAE.

11.8.3. Penalidade: A regra de penalidade é o desconto de 5% no valor total da fatura mensal.

11.9. Indicador: diagnóstico e solução software/acesso/redes.