

**EDITAL DE LICITAÇÃO**  
**PREGÃO Nº 01/2021**

<b>PRO-02484/2020 – SC 044424</b>	<b>Tipo: Menor Preço Global</b>
<b>Abertura: 27/01/2021</b>	<b>Horário: 10 horas</b>
Local: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903 - Brasília (DF) Fone: (61) 3317-9091 – e-mail: <a href="mailto:licitacoes@cni.com.br">licitacoes@cni.com.br</a>	

O(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) abaixo relacionado(a)(s), que integra(m) o Sistema Indústria, por intermédio da Comissão Permanente de Licitação (CPL), torna(m) pública a realização de licitação, pela modalidade PREGÃO, do tipo Menor Preço Global, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do Senai (RLC), devidamente publicados no DOU de 16/9/1998, com as alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/2/2006, 11/5/2011 e 23/12/2011, bem como pelas disposições deste Instrumento Convocatório e de seus anexos.

- ✓ CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI
- ✓ SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – Sesi/DN
- ✓ SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – DEPARTAMENTO NACIONAL – Senai/DN
- ✓ INSTITUTO EUVALDO LODI – NÚCLEO CENTRAL – IEL/NC

O edital de licitação e seus anexos poderão ser consultados ou impressos a partir do endereço <http://www.portaldaindustria.com.br/licitacoes>.

Quaisquer pedidos de esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Instrumento Convocatório deverão ser dirigidos, por escrito, à CPL até as 18 horas, do dia 22/01/2021, no SBN, Edifício Roberto Simonsen, Quadra 1, Bloco C, 2º andar, ou por intermédio do endereço eletrônico [licitacoes@cni.com.br](mailto:licitacoes@cni.com.br).

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto é a contratação de empresa especializada para prestação de SERVIÇOS DE SUPORTE TIC para atendimento aos usuários das Entidades e Órgãos Nacionais do Sistema Indústria (CNI, Sesi/DN, Senai/DN e IEL/NC), utilizando práticas do ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library) com a seguinte composição de serviços:

**- SERVIÇO 1**

- a) Central de Serviços
- b) 2º Nível (Field)
- c) Gestão de Ativos

**- SERVIÇO 2**

- a) Programa de Melhoria Contínua – PMC

1.2. O detalhamento do objeto e a forma de sua execução estão previstos no Termo de Referência – Anexo I e demais Anexos deste Edital.

**2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

2.1. Não poderá participar da presente licitação:

- a) Consórcio de pessoas jurídicas.
- b) Pessoa jurídica impedida de licitar ou de contratar com qualquer uma das entidades que integrem o Sistema Indústria (CNI, Sesi/DN, Senai/DN e IEL/NC).
- c) Pessoa jurídica em processo de recuperação judicial ou em processo falimentar.
- d) Pessoa jurídica cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio, sejam dirigentes ou empregados do(s) Órgão(s) e/ou da(s) Entidade(s) Nacional(is) Licitadoras.
- e) Simultaneamente, pessoa jurídica do mesmo grupo econômico, sociedades coligadas, controladoras e suas respectivas controladas e empresas cujos sócios, cotistas ou diretores, sejam

as mesmas pessoas de outra que esteja participando desta licitação e ainda seus cônjuges ou parentes em primeiro grau.

- f) Pessoa jurídica cujos empregados, consultores, técnicos ou dirigentes tenham colaborado, de qualquer forma, na elaboração deste Instrumento Convocatório e de seus Anexos.
- g) Pessoa jurídica declarada inidônea pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 46 da Lei nº 8.443/1992.

2.1.1. Na hipótese da alínea “e” deste item, haverá a desclassificação de todas as licitantes impedidas, salvo se permanecer apenas uma, ante a desistência das demais.

2.2. A licitante poderá se fazer representar nesta licitação por meio de pessoa física devidamente credenciada, nos termos do instrumento constante do Anexo II - Carta de Credenciamento - deste Instrumento Convocatório ou Procuração, que deverá ser apresentado à CPL fora dos envelopes relacionados no item 2.4 abaixo.

2.2.1. No caso da Carta de Credenciamento ou Procuração Privada, a licitante deverá entregar à CPL uma cópia autenticada do Contrato Social ou instrumento equivalente que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que a tiver assinado, sendo permitida a sua apresentação na forma do item 3.3 deste Instrumento Convocatório.

2.2.2. Caso o representante da empresa, na sessão, seja sócio, este deverá apresentar a cópia do contrato social e a cópia da cédula de identidade, não havendo necessidade da Carta de Credenciamento.

2.2.3. A ausência da Carta de Credenciamento ou documento similar (conforme especificado no item 2.2.1) não impede a participação da licitante, mas, obsta a manifestação de representante.

2.2.4. O não credenciamento e não comparecimento de representante, não inabilita a licitante, tampouco impede o prosseguimento das fases do certame.

2.3. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma licitante, sob pena das demais outorgantes perderem o seu direito à representação nas sessões públicas.

2.4. As licitantes, no dia, hora e local designados no preâmbulo, apresentarão toda a documentação exigida por este Instrumento Convocatório em 2 (dois) envelopes – A e B - lacrados, distintos e opacos, identificados no lado externo pelo nome da licitante e número da licitação, com os seguintes conteúdos:

**ENVELOPE "A" – PROPOSTA DE PREÇOS**

- Pregão Nº 01/2021
- NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)
- CNPJ DA LICITANTE:
- E-mail e telefone:

**ENVELOPE "B" – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

- Pregão Nº 01/2021
- NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)
- CNPJ DA LICITANTE:
- E-mail e telefone:

2.4.1. Caso a licitante decida encaminhar os envelopes mediante postagem, esta deverá inserir os envelopes mencionados no item 2.4 acima, em um terceiro envelope identificado no lado externo, EXCLUSIVAMENTE, conforme disposto a seguir:

**Destinatário: Comissão Permanente de Licitação**

**Endereço: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903, Brasília (DF)**

2.4.1.1. O descumprimento, pela empresa, da forma de postagem indicada no item anterior, será de sua exclusiva responsabilidade, eximindo a Comissão Permanente de Licitação de quaisquer consequências decorrentes de tal descumprimento.

2.5. A participação na presente licitação implica aceitação integral e irretratável dos termos e condições deste Edital e dos seus Anexos, bem como do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do SENAI (RLC).

### **3. DA HABILITAÇÃO - ENVELOPE “B”**

3.1. Somente poderão participar desta licitação pessoas jurídicas legalmente estabelecidas no País, cujo objeto social expresse no estatuto ou no contrato social especifique atividade pertinente e compatível com o objeto da presente licitação.

3.2. Para os fins de habilitação, todas as licitantes deverão apresentar os documentos relacionados neste tópico, na sua versão original ou em cópia autenticada, entregues, preferencialmente, na mesma ordem em que eles se encontram aqui descritos e com a identificação pelo número de cada um dos itens.

3.2.1. Os documentos relativos à habilitação jurídica da licitante, que já tiverem sido apresentados por ocasião do credenciamento, ficam dispensados de serem inseridos no envelope de habilitação.

3.3. Os documentos apresentados em cópias simples deverão ser autenticados em cartório ou acompanhados de suas respectivas vias originais para serem conferidos pela Comissão Permanente de Licitação, exceto aqueles obtidos pela internet.

3.3.1. Todas as certidões apresentadas deverão ter sido emitidas em no máximo 60 (sessenta) dias anteriores à data da abertura do certame, caso não possuam prazo próprio de validade.

3.4. A CPL poderá efetuar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações e dos documentos apresentados pelas licitantes, inclusive quanto à regularidade fiscal que poderá ser comprovada mediante pesquisa nos sítios oficiais na internet.

3.5. Serão inabilitadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste item.

#### **- Habilitação Jurídica**

3.6. Para fins de habilitação jurídica, a licitante deverá apresentar:

3.6.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado.

3.6.1.1. As sociedades, qualquer que seja a forma jurídica, administradas por pessoa(s) designada(s) em separado do ato constitutivo, deverão apresentar o ato de designação respectivo, devidamente averbado no Registro Público competente.

#### **- Qualificação Técnica**

3.7. Para fins de habilitação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

3.7.1 Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível, em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente serviço da mesma natureza ou similar ao objeto aqui licitado. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter o ano de início e término da execução dos serviços, caso já tenha sido finalizada, além das seguintes informações:

- a) Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;
- b) Nome, CNPJ e endereço da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- c) Data de emissão do atestado ou da certidão;
- d) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente);

3.7.1.1. Entende-se por serviços de natureza similar ao objeto aqui licitado:

##### **3.7.1.1.1. Para o SERVIÇO 01:**

- a) Serviço de atendimento de suporte a serviços informatizados por meio do Centro de Suporte (Service Desk), atendimento de 1º nível e 2º Nível que compreenda suporte presencial, e com estabelecimento de indicadores de atendimento, durante um período mínimo contínuo, na mesma empresa, de 1 (um) ano, já transcorridos até a data prevista para a realização da sessão de apresentação das propostas, atestando inclusive o bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais, com um mínimo mensal médio de 1.250 (dois mil) Incidentes ou Requisições/mês registrados em 1º nível;
- b) Serviços de suporte em TIC, utilizando práticas do ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library), que tenha compreendido no mínimo processos de Incidentes e Requisição de Serviços em sua totalidade. Para as práticas Gerenciamento de Acessos, Mudanças, Problema e Configuração, deverão ser contempladas apenas as entradas e saídas dessas práticas para com o Centro de Suporte (Incidentes e Requisições), abrangendo:
  - b.1) Serviços de manutenção em pelo menos 800 microcomputadores (estações de trabalho e notebook);
  - b.2) Serviços de manutenção em impressoras ou multifuncionais laser;
- c) Gestão de Ativos, inventário dos itens de configuração de uma CMDB com o objetivo de definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura e manter com precisão a informação sobre o histórico, o estado atual e planejado dos serviços e infraestrutura.

#### **3.7.1.1.2. Para o SERVIÇO 02:**

a) Serviço de Programa de Melhoria Contínua (PMC) - Garantir a qualidade de execução do SERVIÇO 1 de forma sistemática para assegurar que os requisitos das CONTRATANTES e dos Usuários sejam realizados e entregues da maneira como foram planejados, garantindo o nível mínimo de maturidade, sendo que deverá ser executado por departamentos/diretorias distintas que a área de sustentação do serviço (nível 1, 2 e Gestão de Ativos), garantindo assim sua isenção na confecção dos relatórios e captura de distorções da operação.

3.7.2. Será admitido a apresentação de atestado de capacidade técnica contemplando os Serviços 1 e 2 em um mesmo atestado ou em atestados diferentes.

#### **3.7.3. DA VISTORIA**

3.7.3.1. As empresas interessadas em participar do processo licitatório PODERÃO realizar uma Vistoria Técnica no local da implantação do Empreendimento, para que tenham todo o conhecimento necessário para a elaboração das propostas, além das condições da prestação de serviços a serem desenvolvidas no local. As despesas decorrentes da respectiva visita correrão por conta própria e exclusiva do interessado / licitante.

3.7.3.2. A vistoria deverá ser previamente agendada diretamente com o representante do CONTRATANTE abaixo indicada: Valnize Cruz - [vcruz@sesicni.com.br](mailto:vcruz@sesicni.com.br) ou Hugo Maldonado - [hugo.maldonado@ielcni.com.br](mailto:hugo.maldonado@ielcni.com.br). Telefone – 61-3317-9553.

3.7.3.3. As vistorias deverão ser realizadas, no período de 18/01/2021 até o dia 22/01/2021 e deverão ser agendadas com o respectivo representante do CONTRATANTE acima mencionado até às 17 horas do dia 21/01/2021. O horário para o agendamento e para a vistoria será das 9h30min às 17h.

3.7.3.4. O Termo de Vistoria deverá ser assinado pelo representante legal ou procurador da licitante, por um funcionário do local visitado, e por 1 (um) dos representantes do CONTRATANTE ou por estes designados para tal ato.

3.7.3.5. É vedada a realização da Vistoria Técnica por um mesmo profissional para diferentes Licitantes.

3.7.3.6. A não apresentação do Termo de vistoria, nos termos previstos no item acima, será considerada como renúncia a este direito, sem que caiba as licitantes qualquer direito de reclamação e/ou alegação de desconhecimento posteriores. Para fins desta licitação, a não apresentação do Termo de vistoria não inabilita a licitante que deixou de apresentá-lo.

3.7.4. Qualquer informação incompleta ou inverídica constante dos documentos de capacitação técnica apurada pela CPL, mediante simples conferência ou diligência, implicará na inabilitação da respectiva licitante.

#### - Qualificação Econômico-Financeira

3.8. Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

3.8.1. Certidão Negativa de Falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

3.8.2. O Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício, do último exercício social encerrado e exigíveis na forma da Lei que a rege, registrados na Junta Comercial da sede ou do domicílio do licitante devendo constar das páginas correspondentes do livro Diário com seus respectivos Termos de Abertura e Encerramento, **ou** apresentados via SPED Escrituração Contábil Digital com seus respectivos Termos de Abertura e Encerramento, acompanhado do Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital, emitidos pelo Programa Gerador e Validador da Escrituração Contábil Digital.

3.8.3. O Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício devem comprovar a situação financeira da empresa através de cálculo apresentado pelo licitante, conforme Modelo de Cálculo, abaixo:

Liquidez Corrente (LC)	Ativo Circulante
	Passivo Circulante
Liquidez Geral (LG)	Ativo Circulante + Realizável Longo Prazo
	Passivo Circulante + Exigível Longo Prazo
Índice de Solvência Geral (SG)	Ativo Total
	Passivo Circulante + Exigível Longo Prazo

3.8.3.1. Somente serão habilitadas as licitantes cujo demonstrativo contábil, apresentado no formato acima referido, permita verificar Índice de Liquidez Corrente (LC) maior ou igual a 1,0 (um), Índice de Liquidez Geral (LG) maior ou igual a 1,0 e Índice de Solvência Geral (SG) maior ou igual a 1,0 obtidos a partir das fórmulas acima indicadas.

3.8.4. Serão habilitados os licitantes cuja escrituração contábil acima referida comprove capital social mínimo integralizado ou patrimônio líquido não inferior a R\$ 499.000,00 (Quatrocentos e noventa e nove mil reais) até a data de publicação deste edital.

3.8.4.1. Na hipótese de comprovação do capital social mínimo integralizado, admitir-se-á o documento na forma da lei, com tal modificação, desde que registrado no órgão competente até a data de publicação deste Edital.

#### - Regularidade Fiscal

3.9. Para fins de regularidade fiscal, a licitante deverá apresentar:

3.9.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

3.9.2. Prova de regularidade fiscal com a Fazenda Nacional, Estadual e Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, mediante a apresentação dos seguintes documentos:



3.9.2.1. Prova de regularidade referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) administrados pela Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), na forma prevista na Portaria PGFN/RFB Nº 1751, de 2 de outubro de 2014.

3.9.2.2. Certidão Negativa da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Governo do Distrito Federal, para empresas sediadas em Brasília (DF).

3.9.2.3. Certidão Negativa do ICMS e/ou ISS, se houver, com as Fazendas Estadual e Municipal, respectivamente, para as empresas sediadas em outras localidades.

3.9.3. Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), expedido pela Caixa Econômica Federal.

#### **4. DA PROPOSTA DE PREÇOS – ENVELOPE “A”**

4.1. O Envelope “A” conterá a “Proposta de Preços”, observando o modelo constante no Anexo I-H, datada, impressa e assinada, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas.

4.1.1. Sendo o caso de proposta de preços por valor global com somatório de itens, a falta de cotação de preço para qualquer deles, relacionados no Anexo I-H, desclassificará a licitante.

4.2. As licitantes deverão indicar o prazo de validade das propostas, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega daquelas.

4.3. A proposta deverá ser cotada por preço total e irreajustável, em moeda corrente nacional (Real), em algarismos e por extenso, incluindo todos os custos necessários a prestação de serviços objeto desta licitação, bem como todos os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguro, garantia e outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto licitado, conforme previsto no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

4.4. Na hipótese de discordância entre os preços apresentados, a cotação indicada por extenso prevalecerá sobre a numérica.

#### **5. DOS PROCEDIMENTOS**

5.1. Os envelopes “A” e “B” deverão ser enviados ou entregues até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, no Edifício Roberto Simonsen, situado no SBN, Quadra 1, Bloco C, 2º andar, Brasília (DF), CEP 70040-903, aos cuidados da Gerência de Compras - GECOM, sendo vedado o seu recebimento em momento posterior ou local diferente do previsto.

5.1.1. Recebidos os envelopes de todos os licitantes, eles serão rubricados no lacre por membro da Comissão de Licitação e por um representante de cada licitante presente.

5.1.2. A CPL primeiramente fará a abertura do ENVELOPE “A” – Proposta de Preços.

#### **EXAME E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

5.2. Após a verificação das Propostas de Preços (Envelope A) das empresas licitantes, o pregoeiro comunicará as participantes quais serão aquelas que continuarão no processo licitatório.

5.3. Serão classificadas para a fase dos lances verbais as propostas que atenderem às exigências de apresentação da Proposta de Preços e não apresentarem diferença de preços superior a 15% (quinze por cento) do Menor Preço Proposto.

5.4. Quando não forem classificadas no mínimo 3 (três) propostas na forma definida no item anterior, serão classificadas, sempre que atenderem as demais condições definidas neste instrumento convocatório, a de menor preço e as 2 (duas) melhores propostas de preços subsequentes.

5.5. A classificação de apenas 2 (duas) Propostas de Preços não inviabilizará a realização da fase de lances verbais.

5.6. As propostas que, em razão dos critérios definidos nos itens 5.3 e 5.4, não integrarem a lista de classificadas para a fase de lances verbais, serão consideradas automaticamente desclassificadas do certame.

5.7. Da desclassificação das propostas de preço somente caberá pedido de reconsideração à própria comissão de licitação, com a justificativa de suas razões, a ser apresentado de imediato, oralmente ou por escrito, na mesma sessão pública em que vier a ser proferida.

5.8. A CPL analisará e decidirá de imediato o pedido de reconsideração, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão pública.

5.9. Da decisão da CPL relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

### **LANCES VERBAIS**

5.10. Após a classificação das propostas, terá início a fase de apresentação de lances verbais.

5.11. O pregoeiro realizará uma rodada de lances, convidando o autor da proposta de maior preço classificada a fazer o seu lance, e, em seguida, os demais classificados na ordem decrescente de preço.

5.12. Havendo lance, o pregoeiro realizará uma nova rodada, começando pelo autor da última proposta de maior preço, e assim sucessivamente, até que, numa rodada completa, não haja mais lance e se obtenha, em definitivo, a proposta de menor preço.

5.13. Só serão considerados os lances inferiores ao último menor preço obtido.

5.14. A licitante que não apresentar lance numa rodada não ficará impedida de participar de nova rodada, caso ela ocorra.

5.15. Não havendo lances verbais na primeira rodada, serão consideradas as propostas escritas de preço classificadas para esta fase.

5.16. O Pregoeiro após declarar encerrada a fase de lances verbais, ordenará as propostas em ordem crescente de menor preço.

5.17. Será classificada como primeira colocada do certame a licitante que atender as condições do edital e apresentar o menor preço global. As demais licitantes, que atenderem às exigências de apresentação da Proposta de Preços, serão classificadas em ordem crescente.

### **DA PROPOSTA DE PREÇOS DEFINITIVA**

5.18. Ocorrendo lances verbais, a licitante vencedora deverá apresentar, em até 02 (dois) dias úteis seguintes à sessão que declarou a empresa vencedora, a Proposta de Preços Definitiva, no mesmo modelo do Anexo I-H.

5.19. Na hipótese da Proposta de Preços Definitiva contemplar vários itens, o ajuste deverá ser realizado de forma linear sobre os preços unitários, sobre o preço total do item e sobre o valor global, aplicando-se o mesmo desconto, de modo que a Proposta de Preços Definitiva reflita a redução de preço proporcionada pelo lance vencedor.

### **EXAME DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

5.20. Após a classificação da Proposta de Preço, a CPL procederá à abertura dos Documentos de Habilitação (Envelope B) exclusivamente da licitante classificada como primeira colocada.

5.21. Se entender necessário, a CPL poderá suspender a sessão para exame dos documentos de habilitação, sendo que a sua decisão deverá ser lavrada em Ata própria e divulgada às licitantes participantes diretamente, ou por publicação numa das formas previstas no § 1º do art. 5º, do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC), ou ainda por qualquer outro meio formal.

5.22. Após esta divulgação todas as licitantes participantes do certame serão consideradas intimadas da decisão, iniciando-se a partir desta data o prazo recursal.

5.23. Se a licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada, proceder-se-á à abertura do envelope de habilitação da licitante classificada em segundo lugar. Caso não ocorra a habilitação da licitante classificada em segundo lugar, a CPL prosseguirá na abertura do Envelope "B" das classificadas seguintes, observando o mesmo procedimento deste item.

## **6. DO JULGAMENTO**

6.1. Para o efeito do julgamento das propostas levar-se-á em conta, no interesse do(s) Órgão(s) e/ou a (s) Entidade(s) Nacional(is), o Menor Preço Global.

## **7. DOS RECURSOS**

7.1. Somente caberá recurso escrito e fundamentado, que terá efeito suspensivo, da decisão que declarar o vencedor (artigo 22 do RLC), no prazo de 2 (dois) dias úteis contados da comunicação desta decisão, o qual será dirigido, por intermédio da CPL, à Autoridade Recursal.

7.2. A licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal de 02 (dois) dias úteis, que correrá da comunicação da interposição do recurso, conforme disposto no § 3º art. 22, do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

7.3. Os recursos serão julgados pela autoridade competente ou por quem este delegar competência nos termos do artigo 23 do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

7.4. O provimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

7.5. Os recursos deverão ser apresentados por meio de petição circunstanciada e protocolados no horário de 9h às 18h, exclusivamente na CPL – Comissão Permanente de Licitação, situada no SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, Brasília (DF).

7.5.1. Não serão considerados os recursos protocolados fora do horário e em local diferente do indicado no item 7.5.

## **8. DA HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO, ASSINATURA DO CONTRATO E PRESTAÇÃO DA GARANTIA**

8.1. A adjudicação do objeto deste certame dar-se-á após julgamento final e consequente homologação do procedimento, indicando a licitante vencedora.

8.2. As Entidades e Órgãos Nacionais licitadores convocarão a licitante vencedora para assinar o contrato, consignando na convocação a data, hora e local determinados para esse fim.

8.2.1. Verificada a recusa em assinar o contrato, as Entidades e Órgãos Nacionais licitadores poderão convocar as demais licitantes, obedecida a ordenação final realizada pela Comissão de Licitação.

8.3. O contrato será celebrado com a licitante vencedora deste certame pelo prazo previsto no Termo de Referência – Anexo I, podendo vir a ser prorrogado mediante acordo entre as partes, por intermédio de termo aditivo.

8.3.1. O contrato poderá ser aditado nas hipóteses de complementação ou acréscimo que se fizer no objeto do contrato, nos termos do art. 30 do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

8.4. A licitante vencedora, no prazo de até 10 (dez) dias contados da data de convocação para a assinatura do contrato, apresentará garantia correspondente a 10% (dez por cento) do valor total estimado do contrato, optando por uma das seguintes modalidades, a qual deve constar na Proposta de Preço:

a) Caução em dinheiro; ou



- b) Fiança bancária; ou
- c) Seguro garantia.

8.5. A Licitante vencedora manterá a garantia de execução do contrato durante todo o prazo contratual, prorrogando-a, complementando-a ou substituindo-a, sempre com antecedência de 30 (trinta) dias à sua expiração.

8.6. A garantia deverá ser ajustada sempre que ocorrer o reajuste de preços ou eventuais diminuições de seu valor pela utilização nos casos previstos neste contrato.

8.7. A garantia só será liberada ou restituída após a expiração do prazo contratual, desde que todas as obrigações tenham sido implementadas.

8.8. A CONTRATADA somente poderá iniciar a prestação dos serviços ou entrega dos produtos após a apresentação da garantia contratual prevista no item 8.4.

## **9. DO PAGAMENTO**

9.1. O pagamento dar-se-á nos termos e condições previstos no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

## **10. DAS PENALIDADES**

10.1. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato, dentro do prazo estipulado, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o cumulativamente, à:

- a) Multa de 10% (dez por cento) do valor total estimado da proposta de preços;
- b) Suspensão temporária do direito de participar em licitação e de contratar com o(s) Órgão(s) e/ou a (s) Entidade(s) Nacional(is) licitador(es), por até 2 (dois) anos.

10.2. As demais penalidades constam da Minuta de Contrato – Anexo III deste instrumento convocatório.

## **11. DAS FONTES DE RECURSOS**

11.1. As despesas decorrentes deste contrato correrão por conta dos códigos orçamentários a seguir discriminados:

- Unidade - 05.01.03.05
- Centro de Responsabilidade – 21.4.01.01.03.01.09

## **12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

12.1. Somente a CPL dirimirá as dúvidas e omissões decorrentes deste Instrumento Convocatório e seus Anexos, por escrito, aos pedidos de esclarecimentos sobre a licitação, que serão feitos diretamente ao consultante e, também poderão ser divulgadas às demais empresas.

12.2. Serão inabilitadas as licitantes e/ou desclassificadas as propostas que não tenham atendido as condições estabelecidas neste Instrumento Convocatório e seus Anexos.

12.3. As Entidades e Órgãos Nacionais do Sistema Indústria se reservam o direito de cancelar esta licitação antes da assinatura do Contrato, mediante prévia justificativa, sem que caiba às licitantes qualquer reclamação ou indenização (art. 40 do RLC do SESI e do SENAI).

12.4. A CPL poderá solicitar, a seu critério, esclarecimentos e informações complementares ou efetuar diligências, caso julgue necessário, visando melhor desempenhar suas funções institucionais, desde que disso não decorra a posterior inclusão de documentos que deveriam constar originariamente dos envelopes entregues pelas licitantes.

12.5. Qualquer alteração neste Edital será comunicada aos interessados pela mesma forma com que se deu a divulgação ao texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas. Neste último caso, as alterações serão publicadas

exclusivamente no endereço <http://www.portaldaindustria.com.br/licitacoes>, sem necessidade de reabertura de prazos.

12.6. As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o edital, pela consulta permanente ao endereço acima indicado, não cabendo as Entidades e Órgãos Nacionais do Sistema Indústria a responsabilidade pela não observância deste procedimento.

12.7. Entregues os envelopes A e B à Comissão Permanente de Licitação e desde que aberto pelo menos um deles, de qualquer um dos licitantes, não será mais permitida a desistência de participação no certame.

12.8. Das sessões públicas serão lavradas atas, as quais serão assinadas pelos membros da CPL e pelas licitantes presentes, se assim o desejarem, com os registros de todas as ocorrências.

12.9. Os envelopes das licitantes ainda lacrados e não utilizados no certame serão disponibilizados para retirada no prazo de até 30 (trinta) dias contados da assinatura do Contrato. Decorrido esse prazo poderá ser providenciada a sua destruição.

12.10. Fica eleito o Foro de Brasília (DF), para dirimir eventual controvérsia que decorra da presente licitação.

12.11. Constituem partes integrantes e complementares deste instrumento os seguintes anexos:

- Anexo I - Termo de Referência
- Anexo I-A – Central de Serviços
- Anexo I-B – 2º nível (Field)
- Anexo I-C – Gestão de Ativos
- Anexo I-D – Programa de Melhoria Contínua – PMC
- Anexo I-E – Nível Mínimo de Serviços – NMS
- Anexo I-F – Tabela de Impacto/Urgência
- Anexo I-G – Volumetria
- Anexo I-H – Proposta de Preços
- Anexo I-I – Termo de Sigilo e Confidencialidade
- Anexo I-J – Declaração de Visita Técnica
- Anexo II - Modelo de Carta de Credenciamento
- Anexo III –Minuta de Contrato (Condições Específicas e Gerais)

Brasília-DF, 14 de janeiro de 2021.

---

**Rogério Kohler**  
Comissão Permanente de Licitação

## Anexo I – Termo de Referência

### CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TIC PARA ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DAS ENTIDADES NACIONAIS DO SISTEMA INDÚSTRIA, UTILIZANDO PRÁTICAS DO ITIL 4 (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY)

#### 1. CONTEXTUALIZAÇÃO

1.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de SERVIÇOS DE SUPORTE TIC às Entidades Nacionais do Sistema Indústria, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, utilizando práticas do ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library),

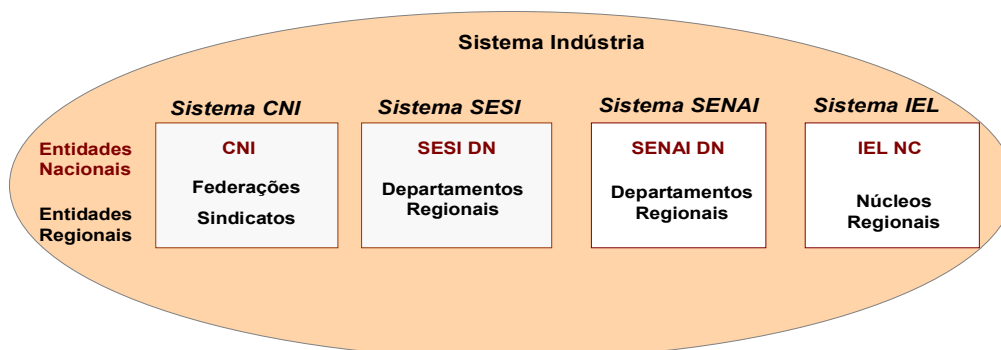
1.2. As contratantes do objeto deste instrumento são os Entidades e Órgãos Nacionais do Sistema Indústria composto por entidades com personalidades jurídicas distintas, que desenvolvem diferentes negócios, com as seguintes características básicas:

**a) A Confederação Nacional da Indústria - CNI**, entidade sindical de grau superior, de natureza jurídica privada, tem por finalidade representar e defender os interesses da indústria brasileira e a prestação de serviços associados a essas funções. A CNI tem como filiadas as 27 Federações das Indústrias (uma em cada estado e uma no Distrito Federal), que, por sua vez, são constituídas por Sindicatos, formando um sistema confederativo sindical.

**b) O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI** é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a finalidade de desenvolver formação profissional, pesquisas tecnológicas e serviços tecnológicos à indústria, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea “a” e composto de um Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal) e o Centro Tecnológico da Indústria Química e Têxtil

**c) O Serviço Social da Indústria - SESI** é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a finalidade de realizar educação, saúde, lazer e responsabilidade social, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea “a” e composto de um Departamento Nacional (SESI/DN), um Conselho Nacional (SESI/CN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A finalidade do SESI está definida no Decreto-lei nº 9.403/46 e no seu Regulamento, atualizado pelo Decreto 6.637/2008;

**d) O Instituto Euvaldo Lodi – IEL/NC** é uma sociedade civil, de natureza jurídica privada, que foi constituída pelas entidades indicadas nas alíneas acima, com a finalidade de capacitação empresarial em gestão de negócios, qualificação de fornecedores, integração de estágios e informações estratégicas em negócios. Os objetivos do IEL estão definidos em seu Estatuto. Nos Estados existem Núcleos Regionais, que constituem sociedades distintas.



#### 2. JUSTIFICATIVA

Atualmente, Entidades e Órgãos Nacionais do Sistema Indústria, operacionalizam mais de 200 (duzentos) sistemas e serviços digitais, incluindo sistemas de alta criticidade para seus negócios. Para isso, compete, dentre outros pontos a Superintendência de Tecnologia da Informação, realizar ações visando à garantia a disponibilidade, a qualidade, a interoperabilidade e a confiabilidade dos processos, produtos, bases de dados e serviços de tecnologia da informação e comunicação.

A Gerência de Suporte e Operações dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas

operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, deve operar com resiliência a falhas. Por óbvio, a operação e sustentação dessa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada.

Buscando entregar esses serviços com adequado nível de qualidade e eficiência, Área de Tecnologia da Informação investe no aprimoramento das práticas de gestão desse ambiente tecnológico com base em modelos de melhores práticas internacionalmente reconhecidas focadas na satisfação do colaborador, levando a confecção de um novo Termo de Referência com base nas boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI definidas pela biblioteca ITIL® 4 (Information Technology Infrastructure Library) e COBIT® 5 (Control Objectives for Information and Related Technologies).

## **2.1. Motivação**

2.1.1. A terceirização do serviço Central de Serviços dos Órgãos e das Entidades Nacionais do Sistema Indústria mostrou-se altamente benéfica para a instituição nos últimos anos, pois permitiu a realização de muitos projetos de modernização dos serviços prestados. Durante o período de execução dos contratos anteriores, houve a implementação de novos serviços, como, SAC, Universidade Corporativa, MarketPlace Mundo SENAI, entre outros. Houve modernização na operação e gestão dos processos de atendimento, com critérios de mensuração de serviço baseado em produtos com aferição da qualidade dos mesmos (conforme determinação do TCU – acórdãos 786/2006 e 669/2008).

2.1.2. A contratação visa dar continuidade aos serviços atualmente prestados, portanto, torna-se imprescindível a contratação de empresa especializada, que continue a operação de serviços técnicos de Central de Serviços e gerenciamento de incidentes, sob pena de se comprometer gravemente os atendimentos prestados para os serviços de:

2.1.3. Serviço de atendimento ao Cidadão (SAC): São em média 300 chamados/mês aos diversos segmentos do público externo com solicitações de informações ou dúvidas sobre a utilização dos serviços ofertados pela CNI, SESI, SENAI e IEL, sendo que essa é uma ação prevista no Plano de Ação referente ao acórdão 699/2016 do TCU;

2.1.4. Universidade Corporativa do Sistema Indústria: Atende a média de 350 chamados/mês de erros ou dúvidas para os docentes e colaboradores dos regionais do SESI e SENAI, que realizam cursos, a falta desse atendimento poderá ocasionar evasão e insatisfação;

2.1.5. MarketPlace Mundo SENAI: Canal de venda utilizado para compra de cursos por partes do público externo são em média 200 chamados/mês.

2.1.6. Sustentação de produtos de Tecnologia da Informação: Todos os negócios críticos da CNI, SESI/DN, SENAI/DN e IEL/NC que são sustentados por sistemas corporativos, nos casos de indisponibilidade, levariam maior tempo para resolução sem o ponto focal para abertura de chamados, podendo gerar impactos financeiros. O atraso na apuração de produção de matrículas e no repasse às regionais para aplicação em demandas de apoio financeiro podem ocasionar multas e perdas, adicionalmente a ausência de suporte o recém Marketplace Mundo SENAI, poderia gerar desistência em aquisição de cursos e consequente e redução de receita;

2.1.7. Suporte técnico: Falta de serviço centralizado para acompanhamento e atendimento de chamados ocasionaria baixa produtividade dos colaboradores e dificuldade nas gestões dos contratos de Outsourcing.

## **3. DEFINIÇÕES**

ANO: (Em inglês OLA – Operational Level Agreement) – Acordo de Nível Operacional (áreas internas)

NMS: Nível Mínimo de Serviço

ROLLBACK: Plano de Retrocesso – Os planos de retrocesso podem ser focados em restaurar todos os serviços em seu estado anterior a qualquer mudança/liberação ou restaurar o mais aproximado à mudança/liberação.

CENTRO DE SUPORTE: Compreende o departamento dentro de TI que cuida do ciclo de vida do Incidente ou Requisição. O Centro de Suporte é a soma da Central de Serviços (1º nível) com a equipe de 2º Nível que realiza o atendimento no local (field).

CENTRAL DE SERVIÇOS: Trata-se da função Service Desk que realiza o papel de Ponto Único de Contato (SPOC) com os usuários, realizando o 1º nível de atendimento.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO – STI**– Trata-se dos atendimentos aos usuários internos das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.

**CHAMADO ELEGÍVEL:** Chamado passível de solução por parte do 1º ou 2º Nível.

**CHAMADO NÃO ELEGÍVEL:** Chamado não passível de solução por parte do 1º ou 2º Nível.

**CMDB:** Um banco de dados usado para armazenar os Registros de Configuração durante todo o seu Ciclo de Vida. O Sistema de Gerenciamento da Configuração mantém um ou mais CMDBs, e cada CMDB armazena Atributos de ICs e seus Relacionamentos com outros ICs.

**CTI:** (Em inglês: Computer Telephony Integration) – Tecnologia ou sistemas que permitem a integração de código que identifica pessoas, estruturado num banco de dados, e telefones.

**DASHBOARD:** Tela composta de uma ou mais camadas, sob a forma de um painel, com instrumentos virtuais onde se associam variáveis a serem monitoradas, além de gráficos que mostram a evolução de variáveis, por exemplo, no tempo.

**FERRAMENTA DE DISCOVERY/INVENTÁRIO:** Possui o propósito de subsidiar ao processo de configuração e ativos de serviço por meio de maior habilidade de assegurar a integridade do dado lógico, bem como aumento de eficiência no controle e identificação de dados dos itens de configuração.

**IC:** Qualquer Componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Informação sobre cada IC é registrada no CMDB dentro do Sistema de Gerenciamento da Configuração e é mantido durante todo o seu Ciclo de Vida pelo Gerenciamento da Configuração. ICs estão sob controle do Gerenciamento de Mudanças. ICs tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais, tais como documentos de Processos e ANSs.

**INCIDENTE:** Uma interrupção não planejada de um Serviço de TI ou uma redução da Qualidade de um Serviço de TI. Falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um Serviço de TI é também um Incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.

**ITIL4 (Information Technology Infrastructure Library):** biblioteca de boas práticas desenvolvida no fim dos anos 80 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente sob custódia da OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra. O ITIL é um conjunto de livros que busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI (Tecnologia da Informação).

**REQUISIÇÃO:** Uma solicitação de um Usuário para informação, aconselhamento, para uma Mudança Padrão ou acesso a um Serviço de TI. Por exemplo, para reinicializar senha ou fornecer um Serviço de TI padrões para um novo Usuário. Uma Requisição de Serviço é geralmente tratada pela Central de Serviço e não requer a abertura de uma RDM.

**MUDANÇA:** O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar Serviços de TI. O Escopo deve incluir todos os Serviços de TI, Itens de Configuração, Processos, Documentos, etc.

**PROBLEMA:** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o Registro de Problema é criado e o Processo do Gerenciamento de Problema é responsável pela investigação adicional.

**RECURSOS DE TIC:** Quaisquer recursos e/ou dispositivos de TI conectados ao ambiente das CONTRATANTES (elementos de rede, servidores, aplicações, sistemas operacionais, banco de dados);

**SCRIPT:** Trata-se da denominação popular utilizada relacionada ao “documento de conhecimento” do processo de Gerenciamento de Conhecimento.

**STI:** Superintendência de Tecnologia da Informação, responsável pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação dentro das CONTRATANTES.

**TIC:** Tecnologia da Informação e comunicação

**UC:** (Em inglês: Underpinning Contract) – Acordo de Contratos de Apoio (fornecedores).

**URA:** Unidade de Resposta Audível, que utiliza de tecnologia digital e por meio de sistemas executa processamento de voz



**STAKEHOLDERS:** É qualquer indivíduo ou grupo que contate o centro de suporte para pedir um serviço ou suporte e cujo papel é necessário para que a empresa tenha sucesso.

**USUÁRIOS:** São usuários internos ou externos das CONTRATANTES.

**VOZ DO CLIENTE (VoC):** O processo pelo qual o Centro de Suporte coleta e gerencia feedbacks de seus clientes/usuários.

#### **4. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

4.1. O objeto é a Contratação de empresa especializada para prestação de **SERVIÇOS DE SUPORTE TIC** para atendimento aos usuários das Entidades e Órgãos Nacionais do Sistema Indústria (CNI, SESI/DN, SENAI/DN e IEL/NC), utilizando práticas do ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library) com a seguinte composição de serviços:

##### **SERVIÇO 1**

- a) Central de Serviços
- b) 2º Nível (Field) c) Gestão de Ativos

##### **SERVIÇO 2**

- a) Programa de Melhoria Contínua – PMC

4.1.1. O objetivo primário do processo é a restauração da operação normal do serviço no menor tempo possível e minimizar o impacto adverso nas operações do negócio, garantindo que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade sejam mantidos. O processo composto por conjunto de diagramas detalhados do fluxo, com as correspondentes matrizes de responsabilidade RACI e descrição dos procedimentos, será fornecido pelas Entidades Nacionais do Sistema Indústria.

4.1.2. Os serviços serão avaliados através dos Níveis de Serviço especificados neste documento e seus Anexos.

#### **4.2. DETALHAMENTO DO OBJETO**

4.2.1. Características mínimas obrigatórias do objeto

##### **4.2.1.1. Para o SERVIÇO 1**

###### **A) Central de Serviços**

a.1. A Central de Serviços é o ponto único de contato dentro do ambiente de Tecnologia da Informação, tendo função estratégica o recebimento de todas as demandas de serviços informatizados em operação, sejam relacionadas às solicitações de serviços diversos ou suporte técnico que demande resolução de problemas técnicos ou esclarecimento de dúvidas.

a.2. Seu papel é manter um canal aberto para receber, registrar, encaminhar e acompanhar, desde o registro até o encerramento das demandas originadas pelos usuários. E tem como principal objetivo restabelecer a operação normal de serviços prestados ao usuário no mínimo tempo possível, garantindo assim a continuidade dos negócios e serviços.

a.3. As CONTRATANTES passaram a adotar Central de Serviços com base nos conceitos preconizados na metodologia ITIL V3, a partir de 2010 com canal único de contato por meio de serviço de telefonia 0800 e Portal de Serviços disponível na Web.

a.4. Todas as demandas originadas na Central de Serviços deverão ser registradas em ferramenta única, denominada JIRA SERVICE DESK - Atlassian, onde é possível centralizar e garantir as interações entre os processos de incidentes, problemas, requisições de serviços e configuração, mantendo-se alinhada às boas práticas de governança de TIC do modelo ITIL - modelo de referência para gerenciamento de serviços de TI - de modo a garantir a prestação de suporte com qualidade, eficiência e presteza.

a.5. A nova contratação visa dar continuidade aos serviços atualmente prestados, e também, disponibilizar novos canais na Central de Serviços como chat (serviço de mensagens instantâneas), implementação do conceito jornada do usuário com o objetivo de gerar fidelização do usuário a área de TI e além de redimensionar, implementar melhorias no serviço aplicando as lições aprendidas com o contrato atual

a.6. A CONTRATADA deverá fornecer os serviços continuados de Central de Serviços conforme a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios constantes no Anexo I-A.

###### **B) 2º Nível (Field)**

b.1. O aumento da dependência das atividades dos diversos setores das CONTRATANTES com relação aos seus sistemas de informação e o incremento do nível de complexidade para manter o ambiente de TIC funcionando nos níveis de disponibilidade, desempenho e segurança exigidos, traz à tona a necessidade de definir e manter indicadores constantemente monitorados para os principais ativos de tecnologia da informação, permitindo a atuação preventiva e proativa nas atividades de suporte e manutenção dos componentes dos serviços informatizados.

b.2. Aplicações como os sistemas publicados na Internet, correio eletrônico, Portal institucional e seus bancos de dados devem estar disponíveis em regime 24x7 para atender as necessidades do negócio das CONTRATANTES. A ausência destes serviços influencia negativamente na credibilidade da área de TIC, e cria inúmeras barreiras na aceitação dos usuários quanto à confiança do uso das tecnologias utilizadas e disponibilizadas pela área de TIC.

b.3. Atendimento presencial ou remoto com maior conhecimento técnico e com especialistas que saibam lidar com a complexidade de tais demandas (Incidentes e Requisições).

b.4. A CONTRATADA deverá fornecer os serviços continuados de Suporte de 2º nível (suporte a field, local onde o usuário se encontra) conforme a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios constantes no Anexo I-B.

### **C) Gestão de Ativos**

c.1. As CONTRATANTES adquiriram o serviço de Gestão de Ativos e vem conseguindo manter o seu parque atualizado.

c.2. Os modos operandi da Gestão de Ativos deverá ser aderente à metodologia ITIL preconizada pelo mercado, que recomenda a adoção de boas práticas de gerenciamento de itens de configuração disponibilizado aos usuários.

c.3. Como resultado desta contratação, esta solução tem possibilitado as CONTRATANTES:

c.3.1. Assegurar que os itens de configuração necessários para prestar serviços de TI sejam adequadamente controlados, e que as informações precisas e confiáveis sobre estes ICs estejam disponíveis quando e onde for necessário. Esta informação inclui detalhes de como eles foram configurados e as relações entre os itens;

c.3.2. Certificar-se de que os itens de configuração sob o controle das CONTRATANTES sejam identificados, controlados e bem gerenciados durante todo o ciclo de vida;

c.3.3. Identificar, controlar, registrar, reportar, auditar e verificar itens de Configuração, incluindo versões, baseline, componentes constituintes e seus relacionamentos;

c.3.4. Garantir a integridade dos itens de configuração (ICs) por meio do ciclo de vida do serviço trabalhando com o gerenciamento de mudanças para assegurar que somente componentes autorizados serão utilizados e somente mudanças autorizadas serão realizadas e;

c.3.5. Suportar com eficiência e eficácia os processos do gerenciamento de serviços por meio da provisão de informações íntegras, habilitando as pessoas tomarem decisões corretas no tempo certo.

c.4. A contratação deste serviço visa garantir que o mesmo não seja interrompido, com melhoria de assertividade, acuracidade e, portanto, necessitam de nova contratação.

c.5. Contratação de serviços continuados relacionados à Gestão de Ativos, manutenção corretiva e evolutiva, gestão das novas licenças, atualização de releases e versões, ao controle de inventários de periféricos e equipamentos, conforme a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios constantes no Anexo I-C.

#### **4.2.1.2. Para o SERVIÇO 2**

##### **A) Programa de Melhoria Continua – PMC**

a.1. O Programa de Melhoria Contínua dos Serviços (PMC) a ser implementado nas CONTRATANTES será baseado numa abordagem de processos, esta abordagem enfatiza a importância:

- Do entendimento e atendimento dos requisitos;
- Da necessidade de considerar os processos em termos de valor agregado;
- Da obtenção de resultados de desempenho e eficácia do processo;
- Da melhoria contínua de processos por meio do ciclo de PDCA (Planejar/Fazer/ Checar/Agir).

**Planejar:** estabelecer, documentar e aprovar o PMC, os Objetivos, Política, Processos e Recursos necessários para entregar os resultados de acordo com os requisitos dos usuários, as exigências do serviço e os Política das CONTRATANTES.

**Fazer:** implementar e operar o PMC conforme planejado.

**Checar:** monitorar, medir e analisar o PMC, processos e serviços em relação à Política, objetivos, planos e requisitos de serviço e comunicar os resultados. Verificar o desempenho do sistema por meio de auditorias semestrais de todos os processos e fazer análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Serviços.

**Agir:** tomar ações para melhorar continuamente o PMC dos Serviços.

a.2. Como resultado desta contratação, as CONTRATANTES esperam como funcionalidade e objetivos os seguintes itens:

- a) Definir o conceito de Qualidade.
- b) Melhorar a Qualidade conforme “Declaração de Qualidade”.
- c) Garantir e aumentar a satisfação do usuário.
- d) Garantir consistência.
- e) Criar indicadores e gatilhos de controle de KPIs.
- f) Alcançar a satisfação dos usuários internos e externos, por meio do Programa de Melhoria Contínua (PMC) dos Serviços de TI.
- g) Garantir o nível de qualidade de serviço prestado aos usuários, dentro de um nível de serviço acordado.
- h) Garantir o nível de maturidade no mínimo 2,5 da certificação HDI SCC - Support Center Certification do HDI

a.3. A contratação deste serviço visa garantir que o mesmo não seja interrompido, e necessite de nova contratação.

a.4. Contratação de um Programa de Melhoria Contínua - PMC, que garanta a monitoração, evolução e direcionamento do **SERVIÇO 1** deste Termo de Referência para com os objetivos estratégicos, táticos e operacionais das CONTRATANTES, conforme a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios constantes no Anexo I-D.

### **4.3. PREMISSAS NECESSÁRIAS PARA CONSECUÇÃO DO OBJETO**

#### **4.3.1. Otimização dos recursos**

- a) A gestão do Centro de Suporte estabelece efetivamente a alocação e o alinhamento de recursos (ex.: pessoas, processos e tecnologia).
- b) A CONTRATADA deverá ter um método para definir o tipo de recurso necessário para o fornecimento de um serviço, baseando-se em uma metodologia de mercado para quantificar o recurso necessário para o fornecimento de um serviço (Erlang-c e Gross Staffing) com a habilidade de ajustar recursos para atender às variações específicas na demanda dos serviços (sazonalidades e datas especiais das CONTRATANTES).

#### **4.3.2. Promoção do Trabalho em Equipe**

- a) A gestão do Centro de Suporte deverá promover e defender ativamente o trabalho em equipe em toda a organização de suporte.

#### **4.3.3. Marketing e Promoção**

- a) Todos nas CONTRATANTES e sua CONTRATADA de serviços são responsáveis pelo aumento da visibilidade e o reconhecimento do Centro de Suporte como um parceiro valioso perante o usuário. O valor do Centro de Suporte deve ser promovido pela CONTRATADA na seguinte condição: Por meio de alinhamento com as CONTRATANTES, deverá reconhecer o valor do Centro de Suporte para os usuários (marketing) e a para os analistas (endomarketing).
- b) Devendo comunicar esse valor à CONTRATANTES a fim de promover o Centro de Suporte, utilizando-se também da persuasão de todos os níveis de gerência de TI e Parceiros para que promovam o Centro de Suporte e importância do seu papel entre seus grupos.

#### **4.3.4. Distribuição e Comunicação da Informação**

- a) A gestão do Centro de Suporte deve promover e facilitar ativamente a distribuição e a comunicação das informações do desempenho do Centro de Suporte, tanto dentro do Centro de Suporte e das CONTRATANTES, como para outros grupos de suporte.
- b) O desempenho do Centro de Suporte deverá ser disponibilizado de forma periódica (Daily, Weekly);
- c) O book com o desempenho do Centro de Suporte deverá ser apresentado pelo menos uma vez ao mês;
- d) Os resultados obtidos deverão estar prontamente disponíveis aos analistas do Centro de Suporte e as CONTRATANTES por meio de dashboards de forma on-line.

#### **4.3.5. Plano Operacional**

- a) O Centro de Suporte deverá desenvolver e manter um plano que define as atividades necessárias para operações contínuas do Centro de Suporte. O plano operacional suporta o cumprimento das metas

e dos objetivos definidos e comunicados neste Termo de Referência. Deverá ser contemplado neste plano operacional:

**Políticas**

- Política Geral do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições
- Política de Ferramentas e Instrumentos
- Política de Registro de Incidentes e Requisições
- Política de Classificação
- Política de Definição de Prioridades
- Política de Escalonamento Hierárquico de Incidentes e Requisições
- Política de Escalonamento Funcional de Incidentes e Requisições
- Política de Fechamento de Incidentes e Requisições
- Política de Análise de Tendências
- Política de Metas e Relatórios

**Macroatividades**

- Detecção
- Registro
- Classificação
- Solicitação de Serviço?
- Procedimento de Solicitação de Serviço
- Incidente Crítico?
- Tratamento de Incidente Crítico
- Suporte Inicial
- Investigação e Diagnóstico
- Resolução e Recuperação
- Fechamento
- Propriedade, Monitoração, Acompanhamento e Comunicação
- (Escalonamento Hierárquico e Funcional com acompanhamento do Ciclo de vida do ticket)

**Atividades**

-As atividades representam o detalhamento das macros atividades do Processo Gerenciamento de Incidentes e Requisições

**Instruções de Trabalho**

- Documenta os passos necessários para a execução de uma Atividade.

**Instrumento de Apoio**

- Código de Conduta dos profissionais
- Catálogo de Serviços de Usuário
- Catálogo de Serviços Técnico
- Mecanismo de Priorização de Incidentes e Requisições (impacto x urgência x usuário)
- Plano de Continuidade da Central de Serviços
- Mecanismo de Comunicação
- Mecanismo de Escalonamento Hierárquico
- Mecanismo de Escalonamento Funcional
- Mecanismo de Fechamento

**4.3.6. Relacionamento do Gerenciamentos de Incidentes com outras Práticas**

Para as práticas Gerenciamento de Acessos, Mudanças, Problema e Configuração, deverá ser contemplado apenas as entradas e saídas dessas práticas para com o Centro de Suporte (Incidentes e requisições).

**4.3.7. Benefícios ou resultados a serem alcançados com a contratação**

4.3.7.1. Para o Centro de Suporte - SERVIÇO 1 visa:

- a) Aumentar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela TIC;
- b) Melhorar o controle e disponibilidade dos serviços informatizados para execução das atividades das CONTRATANTES;
- c) Atender aos usuários que utilizam serviços de TIC das CONTRATANTES por meio de serviços de suporte de TIC, rede e sistemas corporativos;
- d) Efetuar ações conjuntas que busquem a melhoria contínua dos serviços de TIC;
- e) Apoiar na gestão dos ativos de TIC e Gerenciamento da Configuração;

- f) Realizar a integração dos demais fornecedores de TIC, estabelecendo uma interface de comunicação direta com os fornecedores de TIC, de infraestrutura de rede e especialistas internos das CONTRATANTES;
- g) Utilizar solução tecnológica para suportar a crescente maturidade na Governança de TI, um dos pilares da Governança Corporativa;
- h) Utilizar tecnologias e padrões de mercado que visam o Gerenciamento dos Serviços de TIC, por meio da utilização das melhores práticas de TI (ITIL 4);
- i) Prover suporte técnico tempestivo aos serviços informatizados visando à continuidade das atividades institucionais;
- j) Documentar todas as atividades realizadas a fim de subsidiar auditorias, estatísticas e históricos, bem como criar uma base histórica dos tratamentos de Incidentes e Requisições à área de TI.

#### 4.3.7.2. Para a Gestão de Ativos

- SERVIÇO 1 visa:

- a) Facilitar a aderência às obrigações legais;
- b) Tornar visíveis as alterações nos componentes da infraestrutura;
- c) Melhorar a segurança pelo controle das versões de componentes da infraestrutura;
- d) Melhorar o controle de licenças de software;
- e) Fornecer informações precisas para análise de impacto de mudanças nos serviços de TI.

#### 4.3.7.3. Para o Programa de Melhoria Contínua - PMC

- SERVIÇO 2 visa:

- a) Aumentar a confiabilidade no atendimento aos requisitos e à satisfação dos usuários;
- b) Aumentar a conformidade com os requisitos de qualidade;
- c) Permitir que qualquer situação que envolva área de TI seja rapidamente controlada e a dimensão dos danos potenciais mais facilmente contidas;
- d) Aumentar o nível de qualidade e confiança dos Serviços de TI;
- e) Possibilitar maior integração entre a visão da área de TI e as necessidades do negócio;
- f) Aumentar a eficiência e a produtividade;
- g) Reduzir variação, desperdício, ineficiência e defeitos;
- h) Facilitar a melhoria contínua;
- i) Aumentar a consistência e estabilidade do processo;
- j) Promover a implementação e o controle dos processos;
- k) Definir de responsabilidade com os processos;
- l) Melhorar o funcionamento das Atividades de forma ordenada com controles;
- m) Prover controle, maior eficiência e oportunidades para melhoria;
- n) Transformar departamentos focados em tecnologia em departamentos focados em valor;
- o) Prover uma base para acordos de nível de serviço.

### 4.3.8. Intenções Estratégicas das CONTRATANTES

#### 4.3.8.1. Alinhamento com o negócio das CONTRATANTES:

- a) A gestão do Centro de Suporte promove uma compreensão da relação de serviços do Centro de Suporte às funções essenciais, aos processos e às atividades das CONTRATANTES com as seguintes características:
  - a.1) Focado no Sucesso do Usuário
  - a.2) Conhecer o Negócio das CONTRATANTES com Empatia no atendimento aos usuários e com Consistência de Atendimento.
  - a.3) Projetado para Conhecer o impacto de uma falha de TI para o negócio.
  - a.4) Que esteja alinhado às melhores práticas de mercado, incluindo a metodologia Ágil como cultura nos profissionais.

#### 4.3.8.2. Alinhamento com a TI das CONTRATANTES

- a) A gestão do Centro de Suporte desenvolve e promove uma compreensão da relação do Centro de Suporte baseado nas melhores práticas para Centros de Suporte;
- b) A CONTRATADA de serviço do Centro de Suporte deverá conhecer claramente todos os relacionamentos entre o Centro de Suporte e as outras áreas da TI.
- c) Esta mesma CONTRATADA de serviço do Centro de Suporte procura constantemente aperfeiçoar essa interação por meio de eventos específicos, como reuniões, relatórios, etc.
- d) Os analistas do Centro de Suporte, entendem a necessidade das outras áreas de TI ou Grupos Solucionadores, compreende a importância desse relacionamento, se comunicando ativamente com essas áreas.



e) Essa comunicação deverá ser feita de maneira organizada, como reuniões periódicas, avaliação dos resultados em conjunto, etc.

f) Que a CONTRATADA de serviço do Centro de Suporte participe ativamente de todos os projetos que porventura gerem alguma mudança nos serviços e que possam causar impacto ao Centro de Suporte.

g) As metas e os objetivos do Centro de Suporte deverão estar alinhados com os da TI, assim como as metas de TI estão alinhadas com metas de negócio das CONTRATANTES.

#### **4.3.9. Propósito do Centro de Suporte**

4.3.9.1. O objetivo do Centro de Suporte dentro das CONTRATANTES deve ser estabelecido, documentado, comunicado e revisado para uma melhoria contínua. O que inclui o desenvolvimento de declarações de visão, missão, propósito, valores fundamentais, filosofia de serviço, filosofia de gestão e outras declarações. A abordagem e o modelo do Centro de Suporte devem estar alinhados com os das CONTRATANTES.

4.3.9.2. O Centro de Suporte deverá ter uma declaração de visão e missão.

4.3.9.3. Os profissionais devem conhecer e entender o significado da declaração de visão e missão do Centro de Suporte.

4.3.9.4. As declarações de visão e missão deverão ser publicadas e distribuídas amplamente dentro e fora do Centro de Suporte.

4.3.9.5. As declarações de visão e missão do Centro de Suporte deverão ser alinhadas com as declarações de visão e missão das CONTRATANTES.

4.3.9.6. Os profissionais deverão conhecer as declarações de visão e missão da TI e das CONTRATANTES.

#### **4.3.10. Foco no Valor**

4.3.10.1. Um elemento importante de valor é a experiência que os usuários têm ao interagir com as áreas de suporte, o que pode determinar como o usuário se sente em relação aos serviços suportados ou entregues.

4.3.10.2. Existem atividades ativas para aprender como os consumidores utilizam os serviços do Centro de Suporte (mapeamento da jornada do usuário).

4.3.10.3. Estejam ativas ações no Centro de Suporte que incentivam a equipe a Focar no Valor. Ações estas direcionadas durante a atividade operacional normal e durante as iniciativas de melhoria.

4.3.10.4. O conceito de Criação de Valor por meio de Serviços e Suporte que esteja presente na Gestão e Equipe.

4.3.10.5. Presente na equipe e gestão o conceito SVS (Sistema de Valor do Serviço), onde se descreve como todos os componentes e atividades do suporte funcionam juntos, como um sistema, para permitir a criação de valor. Identificando Oportunidades - possibilidades de agregar valor ao suporte e também identificar Demandas - desejos por partes dos usuários por consumirem serviços de qualidade.

#### **4.3.11. Princípios Norteadores**

4.3.11.1. Deverá estar presente na Gestão Operacional e Equipe, o conceito de Princípios Norteadores, que é uma recomendação que orienta o Centro de Suporte em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento:

- a) Foco no valor (Focus on value)
- b) Começar de onde você está (Start where you are)
- c) Progredir iterativamente com feedback (Progress iteratively with feedback).
- d) Colaborar e promover visibilidade (Collaborate and promote visibility)
- e) Pensar e trabalhar holisticamente (Think and work holistically)
- f) Manter de forma simples e prática (Keep it simple and practical)
- g) Otimizar e automatizar (Optimize and automate)

#### **4.3.12. Manifesto Ágil**

4.3.12.1. Deverá estar presente na Gestão Operacional e Equipe, o seguinte conceito do Manifesto Ágil:

- a) Indivíduos e interações mais que processos e ferramentas.
- b) Serviço em funcionamento mais que documentação abrangente.
- c) Colaboração com o cliente mais que negociação de contratos.
- d) Responder a mudanças mais que seguir um plano.

## **5. CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO**

5.1. Compete à CONTRATADA a capacitação e orientação contínua de todos os profissionais alocados no contrato.

5.2. A capacitação e orientação abrange a utilização de sistema informatizado disponibilizado pelas CONTRATANTES, utilização de base de conhecimento e scripts, normas de conduta, comportamento e de segurança da informação, indicadores de níveis de serviços, e demais necessidades para a execução dos serviços contratados.

5.3. Compete as CONTRATANTES a orientação e transferência de conhecimento relativa aos processos de trabalho, ferramentas e ambiente das CONTRATANTES para multiplicadores da CONTRATADA na Fase de Preparação após assinatura de contrato, conforme item 11.2 e seguintes deste Termo de Referência.

5.4. A CONTRATADA deverá elaborar e manter Plano Operacional conforme estabelecido no item 4.3.5 e no prazo previsto no item 11 deste Termo de Referência, baseado nas políticas, nos fluxos e nas metodologias adotadas pelas CONTRATANTES, com a definição de:

- a) Padrões, diretrizes e políticas baseadas em padrões ITIL 4;
- b) Normas de procedimentos a serem adotadas pelos profissionais;
- c) Forma de operacionalização do sistema informatizado disponibilizado pelas CONTRATANTES;
- d) Normas de conduta e de segurança da informação;
- e) Fluxo de integração dos serviços de Central de Serviços;
- f) Fluxo de escalonamento para acionamento de equipe de 2º Nível (Field);
- g) Fluxo de escalonamento entre a equipe de 2º Nível (Field);
- h) Plano de contingência de todos os recursos alocados na prestação de serviços;
- i) Entre outras necessárias.

5.5. Este Plano deverá ser revisado de forma sistemática, quando necessário, de forma a assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados.

5.6. A CONTRATADA deverá garantir a integração das atividades prestadas pela Central de Serviços, pela área de 2º Nível (Field) e área de Gerenciamento de Eventos das CONTRATANTES, devendo providenciar:

- a) Disponibilização de painéis de monitoramento de disponibilidade de serviços na Central de Serviços, de modo que o atendimento seja o mais proativo possível;
- b) Fluxo de comunicação entre as 02 (duas) células que possibilitem a formalização de não atendimento dos Incidentes e Requisições no prazo, independente de qual grupo solucionador está com o chamado (CONTRATANTES, CONTRATADA, Parceiros, etc.), implementando uma célula de Followup que gerencia o ciclo de vida do ticket e orientação à Central de Serviços de como proceder com os Incidentes e Requisições;
- c) Correlação de Incidentes e Requisições originados pelos usuários na Central de Serviços com Eventos originados e reportados pela área de Monitoração das CONTRATANTES;
- d) Disponibilização de mensagem eletrônica automatizada na Central de Serviços conforme diagnóstico da área de Monitoração das CONTRATANTES.

5.7. A CONTRATADA deverá fazer a utilização de sistema de atendimento a ser disponibilizado pelas CONTRATANTES para todos os profissionais alocados no contrato. No entanto, cabe à CONTRATADA a customização desses sistemas para garantir a entrega de informações com instrumentos para gestão, monitorização e tomada de decisão dos gestores do contrato.

5.8. Deverá ser acordado entre as partes, o fluxo/procedimento de cadastro e atualização de usuários.

5.9. Infraestrutura mínima comum (integração com as CONTRATANTES)

5.9.1. A infraestrutura necessária para integrar a Central de Serviços as CONTRATANTES será de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá fornecer um link de conexão exclusivo para a comunicação com as CONTRATANTES, com a velocidade inicial de 8Mbps/s dedicada, com contingência de no mínimo 2 (dois) links de 4Mbps/s cada, sendo interligado cada link a uma edificação distinta das CONTRATANTES no seguinte endereço: SBN Quadra 1- Bloco C Ed. Roberto Simonsen -

Asa Norte - 70040-903 - DF - Brasília. Este link deverá permitir o tráfego de dados e voz, sendo necessário possuir recurso "QOS".

5.9.2. Deverá haver redundância de link com operadoras distintas, possibilitando a garantia de disponibilidade do mesmo.

5.9.3. Esta conexão será de uso exclusivo na comunicação das CONTRATANTES e a CONTRATADA. Para garantir a segurança, a conexão deverá ser estruturada de forma a não permitir acessos externos (outras formas de conexão não previstas nesta contratação).

5.9.4. Os custos relativos a esta conexão serão de responsabilidade da CONTRATADA. A conexão entre as CONTRATANTES e a CONTRATADA deverá estar disponível em funcionamento, a partir do 30º dia após assinatura do contrato, com disponibilidade mínima de 98%, que será medida mensalmente. A CONTRATADA deverá comprovar a disponibilidade com relatório de acompanhamento mensal de utilização do circuito de comunicação de dados.

## **6. Da Equipe da Contratada**

6.1. As descrições das funções fornecem um recurso claro e conciso tanto para as pessoas como para a gestão. São usadas para recrutar, orientar e criar metas de desempenho. Toda a gestão e os profissionais do Centro de Suporte devem ter uma descrição precisa da função que descreva o papel, responsabilidades e requisitos (ex.: habilidades, nível de formação, certificações, capacidades físicas, etc.) para sua função.

6.2. Entende-se por equipe técnica o conjunto de profissionais apresentados pela CONTRATADA que atendam integralmente aos perfis profissionais e às qualificações técnicas exigidas na Tabela 1 deste Anexo e que serão efetivamente alocados para prestação dos serviços constantes no objeto deste Termo de Referência.

6.3. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá dimensionar a sua equipe técnica adequadamente em termos qualitativos e quantitativos, sendo capaz de executar todos os serviços contratados, com qualidade e dentro dos Nível Mínimo de Serviços (NMS) contratados.

6.4. A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação de seus prestadores de serviços conforme Tabelas deste Termo de Referência.

6.5. A equipe técnica mínima deverá ser apresentada pela CONTRATADA em até 30 dias após a assinatura do contrato e deverá possuir, no mínimo, os perfis profissionais descritos nas tabelas a seguir, atendendo, na íntegra, as qualificações necessárias, sem prejuízo do previsto no item 6.3 acima.

Cód. Perfil	Nome do perfil	Local de Atuação	Qualificação Mínima Necessária	Qtde. Mínima
1	<b>ANALISTA – DE TCO (PROPRIEDADE TOTAL DE CONTATO) também conhecido como FOLLOW- UP, TICKET MANAGER</b>	Nas dependências da CONTRATADA (com dedicação exclusiva à função) Poderá ficar em home office ou nas dependências da CONTRATADA. Após o efeito Covid-19, a CONTRATADA deverá fazer a volta da operação e garantir que os analistas estejam dentro das dependências da CONTRATADA.	<p><b>Objetivo-</b> O trabalho do Analista de TCO é o de fazer o acompanhamento dos chamados abertos, bem como acompanhar o ciclo de vida do chamado desde a sua abertura até o fechamento do mesmo. Deve atentar por manter a continuidade dos registros e sua qualidade, reportando suas atividades no registro da requisição ou incidente, tendo acesso às mesmas ferramentas do primeiro nível, no entanto, atuando através da escalacão. Monitorar o tempo entre a abertura do chamado, bem como seu tempo de solução alertando aos grupos solucionadores os prazos de atendimento, e possíveis violações dos SLA's contratados. Adicionalmente, deve ter disponibilidade e trato para lidar pessoalmente com os usuários, diretoria e presidência das Entidades Nacionais do Sistema Indústria. É provido pela CONTRATADA.</p> <p><b>Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ser um ponto de apoio presencial da TI;</li> <li>■ Facilitar a comunicação entre TI e o negócio, em nível operacional;</li> <li>■ Reforçar as expectativas dos usuários quanto aos níveis de serviço que foram acordados;</li> <li>■ Auxiliar no treinamento de novos Analistas da Central de Serviços;</li> <li>■ Prover escalada funcional para contatos que necessitam de suporte adicional.</li> <li>■ Prover escalada hierárquica quando os acordos de nível de serviço tenham sido violados.</li> </ul> <p><b>Autoridade:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executar as atividades conforme definidas.</li> <li>■ Apontar irregularidades na execução das ativida- des.</li> <li>■ Apontar oportunidades de melhoria nas ativida- des.</li> </ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capacitação nas atividades do Service Desk.</li> <li>■ Grande capacidade de comunicação e entendimento.</li> <li>■ Conhecimento das ferramentas e dos instrumentos de suporte.</li> <li>■ Entendimento e clara visão do processo de Geren- ciamento de Incidentes e Requisições.</li> <li>■ Atribuições relacionadas no Anexo I-A item 3.3.</li> </ul> <p><b>Certificação/Formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ensino médio ou técnico completo.</li> <li>■ Certificado de Participação e Certificado do Exa- me no curso Support Center Analyst (SCA).</li> </ul>	1

Tabela 1 - Perfis profissionais e qualificações mínimas

A – SERVIÇO 1 e 2 Cód. Perfil	Nome do perfil	Local de Atuação	Qualificação Mínima Necessária	Qtde. Mínima
1	<b>ANALISTA – 1º NÍVEL CENTRAL DE SERVIÇOS</b>	Nas dependências da CONTRATADA (com dedicação exclusiva à função) Poderá ficar em home office ou nas dependências da CONTRATADA. Após o efeito Covid-19, a CONTRATADA deverá fazer a volta da operação e garantir que os analistas estejam dentro das dependências da CONTRATADA.	<p><b>Objetivo</b> - É o responsável pelas atividades de atendimento do Usuário, pelo registro do Incidentes e Requisições e pelo suporte inicial.</p> <p><b>Responsabilidades</b> - Garantir que as atividades (atendimento, registro, etc.) definidas sejam executadas com eficiência e eficácia, objetivando a rápida recuperação dos serviços ou atendimento das solicitações. Utilizando as ferramentas e os instrumentos para suportar a função.</p> <p><b>Autoridade:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executar as atividades conforme definidas.</li> <li>■ Apontar irregularidades na execução das atividades.</li> <li>■ Apontar oportunidades de melhoria nas atividades.</li> </ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capacitação nas atividades do Service Desk.</li> <li>■ Grande capacidade de comunicação e entendimento.</li> <li>■ Conhecimento das ferramentas e dos instrumentos de suporte.</li> <li>■ Entendimento do processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições.</li> <li>■ Clara visão sobre o processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições.</li> <li>■ Conhecimento das atividades do processo e das ferramentas e dos instrumentos de suporte.</li> <li>■ Conhecimento em rede (internet, e-mail, compartilhamento, configuração de proxy).</li> <li>■ Conhecimento em sistema operacional.</li> <li>■ Conhecimento de aplicativos de escritório (pacote Microsoft Office, navegadores de Internet).</li> <li>■ Conhecimento em suporte de microcomputadores e impressoras.</li> <li>■ Atribuições relacionadas no Anexo I-A.</li> </ul> <p><b>Certificação/Formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ensino médio ou técnico completo.</li> <li>■ Certificado de Participação no curso Support Center Analyst.</li> <li>■ Certificado Internacional do curso Support Center Analyst ministrado pelo HDI.</li> <li>■ Certificado de participação em curso de Fundamentos em ITIL 4.</li> </ul>	(a)

Tabela 1 - Perfis profissionais e qualificações mínimas

\*a) Compete à CONTRATADA o dimensionamento da equipe de analistas de 1º nível da Central de Serviços de acordo com a metodologia Erlang-C baseado na demanda de ligações, atendendo a indicadores de fila de espera, taxa de abandono, entre outros previstos neste Termo de Referência.



ANEXO I A – SERVIÇO 1 e 2Cód.	Nome do perfil	Local de Atuação	Qualificação Mínima Necessária	Qtde. Mínima
2	EQUIPE DE 2º NÍVEL do Centro de Suporte	Dependências das Contratantes	<p><b>Objetivo</b> - É o responsável pelas atividades operacionais de segundo nível do processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições.</p> <p><b>Responsabilidades</b> - Garantir que as atividades do processo sejam executadas conforme definidas, com eficiência e eficácia, objetivando a rápida recuperação dos serviços. Utilizando as ferramentas e os instrumentos para suportar o processo.</p> <p>Adicionalmente, deve ter disponibilidade e trato para lidar pessoalmente com os usuários, diretoria e presidência das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.</p> <p><b>Autoridade:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executar as atividades do processo conforme definidas.</li> <li>■ Apontar irregularidades na execução das atividades.</li> <li>■ Apontar oportunidades de melhoria no processo e nas atividades.</li> </ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clara visão sobre o processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições.</li> <li>■ Conhecimento das atividades do processo e das ferramentas e dos instrumentos de suporte.</li> <li>■ Conhecimento técnico especializado.</li> <li>■ Conhecimento de inglês técnico.</li> <li>■ Conhecimento em rede (internet, e-mail, compartilhamento, configuração de proxy).</li> <li>■ Conhecimento em sistema operacional Windows.</li> <li>■ Conhecimento de aplicativos de escritório (pacote Microsoft Office, navegadores de Internet).</li> <li>■ Conhecimento em suporte de microcomputadores e impressoras.</li> <li>■ Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de suporte técnico voltada para a área de tecnologia.</li> <li>■ Atribuições relacionadas no Anexo I-A.</li> </ul> <p><b>Certificação/Formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certificado de participação no curso de Desktop Advanced Support Technician (DAST), emitido pela instituição HDI.</li> <li>■ Certificado do Exame Internacional Desktop Advanced Support Technician (DAST) – HDI.</li> <li>■ Ensino médio ou técnico completo.</li> <li>■ Certificado de participação e Certificado do Exame no curso de Fundamentos em ITIL 4.</li> </ul>	(b)

Tabela 1 - Perfis profissionais e qualificações mínimas

\*b) Compete à CONTRATADA, o dimensionamento da equipe de 2º Nível (Field), de acordo com a metodologia Gross Staffing com base na volumetria de Incidentes e Requisições recebidos, atendendo aos níveis mínimos de serviços estipulados no Anexo I-.

XO I – TERMO DE REFERÊ NCIA –	Nome do perfil	Loc al de Atu açã	Qualificação Mínima Necessária	Qtde. Mínima
3	<b>SUPERVI SOR 1º NÍVEL CENTRA L DE SERVIÇO S</b>	Nas dependências da CONTRATAÇÃO (com exclusão à função) Poderá ficar em home office ou nas dependências da CONTRATAÇÃO. Após o efeito Covid-19, a CONTRATAÇÃO deverá fazer rollback e garantir que todos estejam dentro das dependências da CONTRATAÇÃO.	<p><b>Objetivo</b> - É o responsável pela gestão operacional de um grupo solucionador (célula) da Central de Serviços.</p> <p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Garantir que as Instruções de Trabalho estabelecidas sejam seguidas.</li> <li>■ Suportar os Agentes de Suporte (1º Nível).</li> <li>■ Apontar oportunidades de melhoria nas atividades.</li> <li>■ Apontar necessidades de treinamento.</li> <li>■ Garantir que o Gerente do Centro de Suporte seja provido com as informações gerenciais necessárias a respeito da função.</li> <li>■ Atribuições relacionadas no Termo de Referência e seus Anexos.</li> </ul> <p><b>Autoridade:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gerir os recursos humanos.</li> <li>■ Propor melhorias nas atividades.</li> <li>■ Comunicar o Gerente do Centro de Suporte sobre quebras (ou potenciais quebras) nos acordos (ANS, ANO e CA) estabelecidos.</li> </ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Habilidade gerencial.</li> <li>■ Entendimento dos serviços e como estes suportam o negócio.</li> <li>■ Entendimento das atividades do Centro de Suporte.</li> <li>■ Entendimento do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições.</li> <li>■ Conhecimento técnico sobre a especialização de seu grupo solucionador (célula).</li> <li>■ Grande capacidade de comunicação e entendimento.</li> <li>■ Conhecimento das ferramentas e dos instrumentos de suporte.</li> </ul> <p><b>Certificação/Formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bacharelado nas áreas de tecnologia ou gerencial.</li> <li>■ Certificado de participação e Certificado Internacional do curso Support Center Analyst Support Center Team Lead (SCTL) ministrado pelo HDI.</li> <li>■ Certificado de participação e Certificado do Exame no curso de Fundamentos em ITIL 4.</li> <li>■ Certificado de participação e Exame Cobit 2019 Foundation.</li> </ul>	1

Tabela 1 - Perfis profissionais e qualificações mínimas

Cód. Perfil	Nome do perfil	Local de Atuação	Qualificação Mínima Necessária	Qtde. Mínima
4	<b>SUPERVISOR 2º NÍVEL Centro de Suporte</b>	Dependências das Contratantes	<p><b>Objetivo</b> - É o responsável pela gestão operacional de um grupo solucionador (célula) da Central de Serviços.</p> <p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Garantir que as Instruções de Trabalho estabeleci- das sejam seguidas.</li> <li>■ Suportar os Agentes de 2º Nível (Field).</li> <li>■ Apontar oportunidades de melhoria nas ativida- des.</li> <li>■ Apontar necessidades de treinamento.</li> <li>■ Garantir que o Gerente do Centro de Suporte seja provido com as informações gerenciais necessá- rias a respeito da função.</li> <li>■ Atribuições relacionadas no Termo de Refe- rência e seus Anexos.</li> </ul> <p><b>Autoridade:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gerir os recursos humanos.</li> <li>■ Propor melhorias nas atividades.</li> <li>■ Comunicar o Gerente do Centro de Suporte so- bre quebras (ou potenciais quebras) nos acordos (ANS, ANO e CA) estabelecidos.</li> </ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Habilidade gerencial.</li> <li>■ Entendimento dos serviços e como estes supor- tam o negócio.</li> <li>■ Entendimento das atividades do Centro de Supor- te.</li> <li>■ Entendimento do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições.</li> <li>■ Conhecimento técnico sobre a especialização de seu grupo solucionador (célula).</li> <li>■ Grande capacidade de comunicação e entendi- mento.</li> <li>■ Conhecimento das ferramentas e dos instrumen- tos de suporte.</li> </ul> <p><b>Certificação/Formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bacharelado nas áreas de tecnologia ou gerencial.</li> <li>■ Certificado de participação e Certificado Interna- cional do curso Support Center Analyst Support Center Team Lead (SCTL) ministrado pelo HDI.</li> <li>■ Certificado de participação e Certificado do Exa- me no curso de Fundamentos em ITIL 4.</li> <li>■ Certificado de participação e Exame Cobit 2019 Foundation.</li> </ul>	1

Tabela 1 - Perfis profissionais e qualificações mínimas

Cód. Perfil	Nome do perfil	Local de Atuação	Qualificação Mínima Necessária	Qtde. Mínima
5	<b>GERENTE Centro de Suporte</b>	Deverá navegar entre as Dependências das Contratantes	<p><b>Objetivo</b> - É o responsável pela gestão operacional do processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições.</p> <p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Garantir que o processo seja executado segundo os Regulamentos, Atividades e Instruções de Trabalho estabelecidos.</li> <li>■ Garantir que o Proprietário do Processo nas CONTRATANTES seja provido com as informações gerenciais necessárias a respeito do processo.</li> <li>■ Garantir que o processo seja operacionalizado com eficiência e eficácia, garantido que os Indicadores de Objetivo e de Desempenho sejam alcançados. <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Suportando os Agentes.</li> <li>◇ Identificando oportunidades de melhoria.</li> <li>◇ Identificando necessidades de treinamento.</li> <li>◇ Atribuições relacionadas no Termo de Referência e seus Anexos.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Autoridade:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gerir os recursos humanos (ou escalar quando não houver gestão direta) e tecnológicos que suportam o processo.</li> <li>■ Propor melhorias no processo e/ou nos serviços, objetivando atingir as metas estabelecidas para os Indicadores de Objetivo e de Desempenho do processo.</li> <li>■ Demandar relatórios para os envolvidos no processo.</li> <li>■ Comunicar ao Proprietário do Processo sobre quebras (ou potenciais quebras) nos acordos (ANS, ANO e CA) estabelecidos.</li> </ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Habilidade gerencial.</li> <li>■ Entendimento dos serviços e como estes suportam o negócio.</li> <li>■ Entendimento amplo do processo.</li> <li>■ Entendimento da tecnologia envolvida.</li> <li>■ Entendimento das atividades do Centro de Suporte.</li> <li>■ Grande capacidade de comunicação e entendimento.</li> <li>■ Conhecimento das ferramentas e dos instrumentos de suporte.</li> </ul> <p><b>Certificação/Formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bacharelado nas áreas de tecnologia ou gerencial.</li> <li>■ Certificado de participação no curso e Exame ITIL 4 Foundation.</li> <li>■ Certificado de participação e Exame Cobit 2019 Foundation.</li> <li>■ Certificado de participação do curso e Exame Internacional Support Center Manager (SCM) ministrado pelo HDI.</li> </ul>	1

Tabela 1 - Perfis profissionais e qualificações mínimas

Cód. Perfil	Nome do perfil	Local de Atuação	Qualificação Mínima Necessária	Qtde. Mínima
6	<b>Analista de Qualidade</b>	Deverá navegar entre as Dependências da Contratada e Contratantes	<p><b>Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Responsabilidades apontada no Anexo I-D item 2.</li> </ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Habilidade de comunicação e negociação;</li> <li>■ Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano em Gestão de Qualidade;</li> <li>■ Capacitação nas atividades do Service Desk.</li> <li>■ Grande capacidade de comunicação e entendimento.</li> <li>■ Conhecimento das ferramentas e dos instrumentos de suporte.</li> <li>■ Entendimento e clara visão do processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições;</li> <li>■ Deverá ser Analítico;</li> <li>■ Conhecimento sobre mapeamento de processos e documentação de Procedimentos Operacionais e Técnicos;</li> <li>■ Clara visão sobre o processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições;</li> <li>■ Conhecimento das atividades do processo e das ferramentas e instrumentos de suporte;</li> <li>■ Conhecimento das metas estabelecidas para o processo e áreas envolvidas, ou seja, os ANS, ANO e CA.</li> </ul> <p><b>Certificação/Formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ensino médio ou técnico completo.;</li> <li>■ Certificação ITIL 4 Foundation.</li> <li>■ Certificado de Participação do curso Garantia de Qualidade (Quality Assurance) - HDI. ou Certificação ISO9001.</li> </ul>	1

Tabela 1 - Perfis profissionais e qualificações mínimas



Cód. Perfil	Nome do perfil	Local de Atuação	Qualificação Mínima Necessária	Qtde. - Mín
7	<b>Analista de Processo</b>	Deverá navegar entre as Dependências da Contratada e Contratantes	<p><b>Objetivo</b> - O trabalho do Analista de Processo é o de fazer o acompanhamento da entrada ou retirada de um novo serviço no catálogo de serviço, garantindo ao Centro de Suporte que possua todos os RNSs (Requisitos de Nível de Serviço) necessários para que os analistas realizem suas funções de forma adequada.</p> <p>Podemos definir como Requisitos de Níveis de Serviços, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Confecção de Procedimento Técnico;</li> <li>■ Ajuste em Procedimento Operacional;</li> <li>■ Scripts de atendimento;</li> <li>■ Confecção de Fluxo de Aprovação.</li> </ul> <p><b>Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contato com o Cliente para ser orientado sobre as atividades de um novo serviço ou a retirada do mesmo;</li> <li>■ Facilitar a comunicação entre a Contratante e Gestores da CONTRATADA no que tange a operacionalização das inclusões e alterações dos serviços no catálogo de serviços;</li> <li>■ Apontar oportunidades de melhoria nas atividades.</li> </ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capacitação nas atividades do Service Desk.</li> <li>■ Grande capacidade de comunicação e entendimento.</li> <li>■ Conhecimento das ferramentas e dos instrumentos de suporte.</li> <li>■ Entendimento e clara visão do processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições;</li> <li>■ Deverá ser Analítico;</li> <li>■ Conhecimento sobre mapeamento de processos e documentação de Procedimentos Operacionais e Técnicos;</li> <li>■ Clara visão sobre o processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições;</li> <li>■ Conhecimento das atividades do processo e das ferramentas e instrumentos de suporte;</li> <li>■ Conhecimento das metas estabelecidas para o processo e áreas envolvidas, ou seja, os ANS, ANO e CA.</li> </ul> <p><b>Certificação/Formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ensino Superior Completo;</li> <li>■ Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano em Gestão de Processos;</li> <li>■ Certificação ITIL 4 Foundation.</li> <li>■ Certificado de Participação e Exame no curso Support Center Analyst.</li> </ul>	1

Tabela 1 - Perfis profissionais e qualificações mínimas

Cód. Perfil	Nome do perfil	Local de Atuação	Qualificação Mínima Necessária	Qtde. Mínima
8	Especialista em Gestão de Ativos	Deverá navegar entre as Dependências das Contratantes em horário comercial (40 horas por semana)	<p><b>Objetivo</b> - O trabalho do Analista de Gestão de Ativos é o de fazer o acompanhamento (inclusão, alteração, retirada) do ciclo de vida de um IC (Item de Configuração).</p> <p><b>Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fornecer informação sobre o status dos ICs.</li> <li>■ Controlar o recebimento, a identificação, o armazenamento e a retirada de todos os ICs suportado.</li> <li>■ Monitorar problemas e manter banco de dados atualizado, acompanhar relatório de métricas;</li> <li>■ Experiência em Criar procedimentos de registro de ICs; controlar os privilégios de acesso para a Gestão de Ativos.</li> </ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Possuir perfil analítico para ser o fiscalizador e guardião de todas as cópias mestras do software, dos recursos, de CIs, dos ativos, registrados com os processos de Gestão de Ativos;</li> <li>■ Capacidade de comunicação e entendimento.</li> <li>■ Conhecimento das ferramentas e dos instrumentos de suporte.</li> <li>■ Entendimento e clara visão do processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições;</li> <li>■ Conhecimento sobre mapeamento de processos e documentação de Procedimentos Operacionais e Técnicos;</li> </ul> <p><b>Certificação/Formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Escolaridade mínima: superior na área de Tecnologia da Informação;</li> <li>■ Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano em Gestão de Ativos;</li> <li>■ Certificação ITIL 4 Foundation.</li> </ul>	

Tabela 1 - Perfis profissionais e qualificações mínimas

6.6. A CONTRATADA deverá prover, por turno de trabalho, atendendo à norma regulamentadora NR17 do Ministério do Trabalho, analistas de 1º nível da Central de Serviços, no que tange à jornada diária de 6 (seis) horas de trabalho e ergonomia.

6.7. Para os profissionais de 2º Nível (Field), alocados nas dependências das CONTRATANTES, deverá ser respeitada carga horária de 8 (oito) horas úteis por dia seguindo calendário das CONTRATANTES.

6.8. Para o profissional de perfil 2, 3 e 4, deverá ser considerada a possibilidade de execução de serviços extraordinários em dias e horários não úteis previamente agendados junto à CONTRATADA.

6.9. Com base nos perfis profissionais relacionados nas Tabelas deste Termo de Referência, no que tange à disponibilização de recursos de tecnologia:

6.9.1. Nas dependências das CONTRATANTES, as mesmas deverão disponibilizar instalações físicas com mobiliário, computadores, telefones fixos, impressora para os profissionais alocados da CONTRATADA no contrato;

6.9.2. Fora das dependências das CONTRATANTES, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos necessários para os profissionais alocados no contrato, sem ônus para as CONTRATANTES.

6.10. A CONTRATADA se obriga a cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos disciplinares das CONTRATANTES, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes.

6.11. A CONTRATADA responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e pontualidade destes, garantindo a presença de pessoal mínimo exigido neste Termo de Referência para o cumprimento dos serviços.

6.12. Em comum acordo entre as partes, a equipe mínima exigida poderá ser redimensionada pela CONTRATADA, para atender à demanda mínima necessária de Incidentes e Requisições, em períodos de sazonalidade das CONTRATANTES que requer ajustes para mais ou para menos de acordo com o histórico de Incidentes e Requisições para não violar os Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

6.13. A CONTRATADA deverá indicar o Gerente de Contrato, que será também o responsável pelas atividades descritas a seguir:

- a) Participar de reuniões mensais junto as CONTRATANTES;
- b) Responder pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- c) Responder pelo acompanhamento dos serviços prestados, desempenho e qualidade, tendo como premissa os Níveis Mínimos de Serviço definidos no Anexo I-E;
- d) Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito das CONTRATANTES;
- e) Interagir com a STI, responsável pela gestão dos serviços ora contratados.

6.14. Durante o afastamento de membro da equipe técnica de profissional com dedicação exclusiva ao contrato por motivo de férias, quaisquer licenças, ou na sua impossibilidade de comparecimento às dependências das CONTRATANTES, é de responsabilidade da CONTRATADA a política e estratégia para manter sempre o mínimo contratual exigido na Tabela 1.

6.15. No caso de inclusão ou substituição, a CONTRATADA deverá apresentar um profissional que atenda às qualificações técnicas descritas nas tabelas para o perfil que irá atuar.

6.16. É de responsabilidade da CONTRATADA todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e inclusive àqueles decorrentes da prestação de serviços dos seus profissionais.

6.17. Deverão ser afastados e substituídos pela CONTRATADA, os profissionais alocados no contrato que:

- a) Não atendam às qualificações exigidas para o perfil que irá atuar;
- b) Não apresentem nível de serviço compatível com o esperado;

- c) Apresentem problemas de má conduta e/ou postura nos atendimentos efetuados nas CONTRATANTES;
- d) Utilizem inadequadamente os procedimentos, fluxos de trabalho e ferramentas formalizados e homologados junto as CONTRATANTES;
- e) Utilizem inadequadamente os recursos fornecido pelas CONTRATANTES, tais como telefone/ramal, mobiliário, equipamentos.

6.18. Ficarão a cargo exclusivo da CONTRATADA a preparação e repasse de conhecimento em relação aos serviços executados para o novo profissional incluído ou substituído. Comprovação de Qualificação Técnica

6.19. A qualificação "Técnico-Profissional" será comprovada da seguinte forma:

- a) Demonstração de possuir a CONTRATADA, em seu quadro de pessoal, após até 1 mês da data da assinatura do contrato conforme fase de implementação contando no item 11 e subitens, equipe técnica cujo vínculo será demonstrado mediante a apresentação de cópia: i) da Carteira de Trabalho assinada pela CONTRATADA ou; ii) do Livro de Registro de Empregados ou; iii) Declaração/compromisso do profissional, redigido de forma clara, datada e assinada, de que sendo a CONTRATADA vencedor, participará da equipe executora; iv) do Contrato Social, devidamente registrado junto ao órgão competente, em caso de Sócio da empresa ou; v) da Ata da eleição devidamente publicada na imprensa, em se tratando de sociedade por ações.
- b) Os profissionais cujo vínculo com a licitante deve ser comprovado, deverão possuir os perfis descritos nas tabelas contidas no item 6.4 acima, atendendo, na íntegra, as qualificações necessárias.

## **7. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO - NMS)**

7.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre as CONTRATANTES e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

7.2. A CONTRATADA deverá cumprir os Níveis Mínimos de Serviços constantes no Anexo I-E Nível Mínimo de Serviços (NMS) deste Termo de Referência.

## **8. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

### **8.1. Gestão de contrato**

8.1.1. O acompanhamento e fiscalização dos serviços objeto desta Contratação serão geridos pela STI - Superintendência de Tecnologia da Informação Sistema Indústria, por meio do Gerente nomeado pela Gerência de Suporte e Operações.

8.1.2. O acompanhamento e fiscalização deste Contrato pelas CONTRATANTES não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações decorrentes deste instrumento.

8.1.3. Para tanto, as CONTRATANTES registrarão as deficiências porventura existentes na execução dos serviços e/ou inobservância dos aspectos de segurança envolvidos, comunicando-as à CONTRATADA para a imediata correção, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

8.1.4. As CONTRATANTES, por meio do Gestor, se reservam o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade.

## **9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. Fornecer o objeto contratado pelos preços avençados, de acordo com os prazos fixados e com as especificações constantes do Contrato, do Termo de Referência, do Edital e seus Anexos, sem nenhum ônus extra para as CONTRATANTES.

9.2. Respeitar as normas internas das CONTRATANTES.

9.3. Discutir previamente com as CONTRATANTES, recebendo sua aceitação sobre qualquer decisão técnica, institucional, estratégica ou relativa a processo de trabalho antes de sua implementação.

9.4. Refazer, às suas expensas, os serviços executados em desacordo com o estabelecido no contrato e com as boas práticas.

9.5. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar as CONTRATANTES, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a execução do contrato.

9.6. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, sem ônus para as CONTRATANTES, qualquer profissional que estiver em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal/regulamentar, por outro com a mesma qualificação técnica ou superior.

9.7. Não demonstrar e não usar como “case” de apresentação de marketing da CONTRATADA, os serviços gerados, relativos ao objeto da prestação dos serviços, sem a prévia autorização por escrito das CONTRATANTES.

9.8. Para todos os fins de direito, a CONTRATADA é empregadora autônoma, não existindo entre seus empregados e as CONTRATANTES vínculo de qualquer natureza, correndo por conta e responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias, FGTS, seguro e demais encargos existentes entre seus prestadores de serviços.

9.9. Assumir inteira responsabilidade administrativa, civil e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais que possam advir, direta ou indiretamente, as CONTRATANTES, ou ainda a terceiros, por ela causados no cumprimento deste contrato.

9.10. Manter sigilo sobre os dados, materiais, documentos e quaisquer informações que venha a ter acesso, direta ou indiretamente em razão da execução do objeto do Contrato conforme Termo de Sigilo, Anexo I-I.

## **10. DAS OBRIGAÇÕES DAS CONTRATANTES**

10.1. Efetuar o pagamento nos prazos e condições avençadas.

10.2. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência que interfira na realização dos serviços.

10.3. Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir as irregularidades encontradas.

10.4. Promover a fiscalização da execução do Contrato, em termos quantitativos e qualitativos, podendo recusar qualquer item que não esteja de acordo com as especificações do Termo de Referência e seus Anexos.

10.5. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências das CONTRATANTES quando necessário.

10.6. Disponibilizar todas as informações necessárias à elaboração e execução dos serviços, bem como alocar pessoal do seu quadro visando garantir a cooperação necessária para o seu desenvolvimento.

10.7. Auxiliar na implantação do serviço por parte da CONTRATADA com o fornecimento de todas as informações necessárias para a melhor operação do contrato.

## **11. DOS PRAZOS**

11.1. Em função da natureza da contratação, este objeto prevê fases de preparação, transição inicial, operação continuada (pós-transição inicial) e transição final da operação relacionadas a seguir:  
Fase de Preparação:



11.2 Esta fase tem por objetivo preparar toda a infraestrutura adequada com equipamentos, recursos humanos e procedimentos de trabalho de modo a possibilitar o início da operação dos serviços a partir do 1º dia do 2º mês de contrato.

11.3 A CONTRATADA deverá planejar e providenciar nesta fase:

Ítem	Entrega em até (após assinatura do contrato)	Atividade
A	05 dias corridos	Apresentação de Plano Executivo, conforme item 5.5.1 deste Anexo
B	10 dias corridos	Apresentação de Plano Operacional, conforme item 3.1.5
C	20 dias corridos	Implantação de toda infraestrutura de: a) Central de Serviços - atendimento interno e externo, incluindo customização da URA e sistema de chat on-line; b) Estrutura de conectividade entre CONTRA- TANTES e CONTRATADA.
D	30 dias corridos	Entrada em produção de toda infraestrutura da Central de Serviços com todos recursos humanos capacitados, entre outros necessários para a prestação dos serviços, incluindo toda a contin- gência necessária.
E	30 dias corridos	Apresentação e disponibilização de toda a equipe de profissionais para repasse de conhecimento da Infraestrutura das CONTRATANTES até a en- trada em operação.

Tabela 2 – Cronograma macro da Fase de Preparação

11.4. O Plano Executivo consiste em definir como será implantado o serviço pela CONTRATADA conforme cronograma estipulado no item A da Tabela acima e deverá conter:

- Recursos humanos e materiais a serem utilizados na implantação;
- Detalhamento das atividades com prazos de implantação, incluindo atividades que necessitem de recursos, informações e envolvimento das CONTRATANTES;
- Indicação dos riscos e forma de mitigação;
- Forma de implementação;
- Entre outras.

11.5. Após a entrega do Plano Executivo (item A da Tabela acima) e Operacional (item B da Tabela acima), as CONTRATANTES terão o prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir de seu recebimento, para emissão de Termo de Recebimento com seu aceite, desde que não haja pendências a cargo da CONTRATADA.

11.6. O processo de aprovação por parte das CONTRATANTES da estrutura de Central de Serviços (item C) da Tabela 2 acima deverá ser garantida pela CONTRATADA com a realização de testes e simulação da infraestrutura, incluindo sua integração da Central de Serviços.

11.7. As CONTRATANTES deverão auxiliar e acompanhar evidências dos testes e simulação do ambiente realizado pela CONTRATADA.

11.8. O período para realização destes testes e simulação deverão ser adequados e planejados de modo a não comprometer a data prevista de entrada em operação dos serviços.

11.9. As CONTRATANTES deverão formalizar até 30 (trinta) dias corridos após assinatura do contrato a estrutura da árvore e fraseologias para customização da URA por parte da CONTRATADA.

11.10. Deverão ser realizadas reuniões para apresentar por parte da CONTRATADA, relatório de andamento das atividades planejadas na implantação do serviço até o término da transição inicial do contrato.

11.11. Estas reuniões deverão ser conduzidas por profissional devidamente capacitado da CONTRATADA, que deverá executar papel de Gerente de Projeto, não requerendo a dedicação exclusiva ao projeto.

11.12. Caberá ao Gerente de Projeto coordenar e orientar todos os processos de planejamento, execução e monitoramento e controle dos serviços desta fase (Fase de Preparação) observando, em especial, os aspectos do escopo, tempo, riscos, comunicações e qualidade dos serviços executados.

11.13. A CONTRATADA deverá planejar nesta fase junto as CONTRATANTES a capacitação de Equipe de Multiplicadores da CONTRATADA. Esta capacitação deverá ocorrer nas dependências das CONTRATANTES ou remoto, em local a ser definido, sem custo adicional para as CONTRATANTES, contemplando os assuntos:

- a) Catálogo de serviços disponibilizados pelo setor de TI das CONTRATANTES;
- b) Ambiente, infraestrutura de TIC e características das CONTRATANTES;
- c) Grupo solucionador de contratos de apoio, especialistas internos das CONTRATANTES que interagem com o serviço objeto do contrato;
- d) Fluxos e processos implantados nas CONTRATANTES.

11.14. Ficará a critério da CONTRATADA, disponibilizar o número de multiplicadores desejados para a capacitação a ser realizada de forma remota, por conta da pandemia covid-19, sem prejuízos para a execução do objeto.

11.15. Esta capacitação tem prazo de duração estimado em 2 (dois) dias úteis, com carga horária de 6 (seis) horas diárias.

11.16. A CONTRATADA deverá planejar nesta fase junto as CONTRATANTES a transferência de conhecimento da infraestrutura e serviços de TI para toda a equipe de Profissionais. Este repasse deverá ocorrer de forma on-line, por conta da pandemia, contemplando todos os ativos, aplicações, rotinas operacionais e atividades inerentes aos serviços deste Termo de Referência.

11.17. O repasse será realizado até a data de entrada em operação, estando prevista sua realização em horário comercial. Eventualmente, este repasse poderá ocorrer fora do horário comercial por até 10 (dez) dias dentro do período previsto de transferência de conhecimento, a ser acordado entre as partes.

#### **Fase de Transição Inicial:**

11.18. Os itens descritos a seguir visam estabelecer critérios que garantam a transição inicial contratual, por tempo necessário de forma a garantir a adaptação da CONTRATADA.

11.19. Esta fase consiste em: a) migração/transição da Central de Serviços vigente no Contrato Atual para esta nova Contratação;  
b) implantação dos demais serviços não previstos no processo de transição.

11.20. Com relação à 2º Nível (Field), esta deverá iniciar integralmente sua operação, incluindo toda infraestrutura e equipe de profissionais previstos no objeto.

11.21. Com relação à Central de Serviços, esta deverá seguir escala gradual de operação dos serviços.

11.22. A tabela a seguir demonstra os percentuais estimados de serviço implantado em operação no 2º mês de contrato.

Mês	Serviço	(%) Percentual estimado de serviço implantado
1ª quinzena do 2º mês do contrato (transição)	<b>SERVIÇO 1</b> - Central de Serviços e 2o.Nível – usuários internos e externos	<b>50%</b> (Ref. Número de localidades das CONTRATANTES)
	<b>SERVIÇO 1</b> - Gestão de Ativos – usuários internos e externos	<b>50%</b> (Ref. Número de localidades feito a catalogação dos itens de configuração da CMDB)
	<b>SERVIÇO 2</b> - Programa de Melhoria Contínua - PMC	<b>100%</b> Ref. a monitoração dos tickets, ligações e tratamento das pesquisas dos usuários, controles das distorções (ACs, APs e OMs) e apresentação do RAC. Este percentual representa 100% dos 50% em operação nesta 1ª. quinzena.

Mês	Serviço	(%) Percentual estimado de serviço implantado
2ª quinzena do 2º mês do contrato (transição)	<b>SERVIÇO 1</b> - Central de Servado entre rios internos e externos	<b>100%</b> (Ref. Número de localidades das CONTRATANTES)
	<b>SERVIÇO 1</b> - Gestão de Ativos – usuários internos e externos	<b>100%</b> (Ref. Número de localidades feito a catalogação dos itens de configuração da CMDB)
	<b>SERVIÇO 2</b> - Programa de Melhoria Contínua - PMC	<b>100%</b> (Ref. a monitoração dos artigos de conhecimento, auditorias internas e demais itens do <b>SERVIÇO 2</b> )

Tabela 3 – Transição inicial dos serviços contratados

11.23. As CONTRATANTES fornecerão no início do planejamento de implantação o detalhamento baseado nos critérios estipulados na Tabela 3 acima para operação gradativa dos serviços contratados compatíveis com os percentuais estipulados até 10º (décimo) dia útil após assinatura do contrato, conforme previsão contida na Tabela 2 –Cronograma macro da Fase de Preparação.

11.24. Os profissionais de Perfil 1 e 3 relacionados na Tabela 1 do item 6.4 deste Termo de Referência poderão ser alocados gradativamente durante o período de transição de forma a atender aos quantitativos estimados previstos nesta contratação, sem prejuízos na prestação dos serviços contratados.

11.25. Durante o processo inicial de transição, a CONTRATADA será remunerada de forma proporcional aos serviços a serem executados, conforme percentuais estipulados na Tabela 3. Os serviços a serem remunerados proporcionalmente estão discriminados no item “Do Pagamento.”  
Operação Continuada (pós-transição inicial):

11.26. A operação continuada dos serviços contratados (pós-transição inicial) consiste na Operação Integral de todos os serviços objeto do contrato, devendo todos os recursos previstos nesta contratação estarem disponibilizados pela CONTRATADA.

11.27. Nesta fase não há nenhum outro prestador de serviços atendendo parte do serviço contratado em processo específico de transição contratual.

Fase de Transição Final:

11.28. Os itens descritos a seguir visam estabelecer critérios que garantam a transição ao final do contrato, por tempo necessário de forma a garantir a transferência de conhecimento e adaptação de eventual nova empresa CONTRATADA.

11.29. A transição final dos serviços poderá ser iniciada a partir do 6º (sexto) mês que antecede ao final do contrato, devendo as CONTRATANTES se manifestarem sobre o início do prazo de transição final em até 2 (dois) meses antes do prazo descrito como início da transição final.

11.30. O Plano de Transição Final definido pelas CONTRATANTES deverá estabelecer os seguintes itens:

- a) Prazo definido para transição final de até 3 (três) meses;
- b) Escala gradativa de serviços que serão interrompidos mensalmente até o término da transição;
- c) Percentual estimado de Incidentes e Requisições a serem atendidos com base em volumetria histórica dos últimos 12 (doze) meses e serviços que serão interrompidos gradativamente.

11.30.1. Todos os Incidentes e Requisições que não se encontrarem encerrados e que foram abertos antes da interrupção dos serviços constantes do plano de transição deverão ser concluídos pela CONTRATADA.

11.30.2. A CONTRATADA deverá apresentar plano de capacitação da equipe de profissionais alocados nas dependências das CONTRATANTES, havendo uma nova empresa CONTRATADA de forma a possibilitar a transferência de base de conhecimento gerada, scripts, procedimentos, relatórios de melhoria de serviço e acompanhamento de ações realizadas e homologados pelas CONTRATANTES e atendimento aos serviços objetos desta Contratação.

11.30.3. A CONTRATADA somente poderá desativar toda sua infraestrutura de equipamentos que suportam a Central de Serviços, além de conectividade com as CONTRATANTES, após o encerramento do contrato.

11.30.4. Durante o processo, a CONTRATADA será remunerada de forma proporcional aos serviços a serem executados. Os serviços a serem remunerados proporcionalmente estão discriminados no item 21. Do Pagamento.

11.30.5. A última remuneração mensal da CONTRATADA está condicionada ao encerramento integral de todos os Incidentes e Requisições demandados à mesma, sendo que, estes também deverão ser contabilizados no cálculo final dos indicadores de remuneração.

## **12. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO**

12.1. O recebimento provisório é o recebimento das entregas dos serviços pelas CONTRATANTES para posterior análise e conferência das informações prestadas, conforme exigências do objeto.

12.2. O recebimento definitivo é dado pelas CONTRATANTES após verificar e atestar que as informações prestadas estão completas, em conformidade com as exigências do objeto. Das Entregas/Produtos

12.3. Deverão ser entregues mensalmente pela CONTRATADA:

12.3.1. Entregáveis da Central de Serviços (item 2.1 sub-itens a e b do Anexo I-E):

- a) Indicadores da URA, com comprovação de evidência, com base no sistema informatizado utilizado pela CONTRATADA;
- b) Indicadores de disponibilidade da infraestrutura da URA da Central de Serviços, com comprovação de evidência, com base em ferramentas de monitoramento;
- c) Indicadores de atendimento de Incidentes e Requisições, com base no sistema ITSM (JIRA SERVICE DESK - Atlassian) das CONTRATANTES;

d) Relatórios e estatísticas com informações de contratos de apoio e de especialistas das CONTRATANTES, com base no sistema ITSM (JIRA SERVICE DESK - Atlassian) das CONTRATANTES;

e) Relatórios com ações de melhoria da Central de Serviços e justificativas de redução de incidentes;

f) Relatórios que evidenciem atividades de evolução da base de conhecimento/scripts, que visem a melhoria do serviço.

**12.3.2. Entregáveis do 2º nível (item 2.1 do Anexo I-E):**

a) Relatórios diários, semanais mensais sobre o status da resolução de Incidentes e Requisições pela equipe.

**12.3.3. Entregáveis da Gestão de Ativos (item 2.1 do Anexo I-E):**

a) Grau de conformidade baseado em auditorias físicas.

b) Grau de conformidade baseado em auditorias lógicas.

c) Obsolescência de ICs em produção.

**12.3.4. Entregáveis do Programa de Melhoria Contínua (item 2.1 do Anexo I-E):**

a) Índice da Qualidade das Monitorias (artigos, ticket, e-mail, ligações) realizadas com uma amostragem segura

b) Relatórios produzidos dentro do prazo acordado

c) Auditoria internas com nível de maturidade inferior a 2,5 do SCC - Support Center Certification do HDI

d) Entrega de Relatório de Análise Crítica - RAC.

12.4. A CONTRATADA também deverá considerar as demais entregas previstas neste objeto relacionadas no item 11 - Dos Prazos, deste Anexo.

12.5. As CONTRATANTES reservam-se no direito de solicitar quaisquer informações complementares necessárias para atestar a veracidade das entregas efetuadas pela CONTRATADA.

12.6. Toda documentação entregue pode ser aprovada ou rejeitada por meio da emissão de Termo de Aceite/Recusa.

12.7. Após análise de toda documentação entregue pela CONTRATADA, as CONTRATANTES deverão encaminhar Termo de Aceite com relatório detalhado e com a discriminação de valores a serem remunerados à CONTRATADA por entrega/serviço estipulado no item 21 Do Pagamento.

12.8. Após o aceite, fica autorizada à CONTRATADA, a emissão de Nota Fiscal com valor informado em planilha detalhada pelas CONTRATANTES.

12.9. A aprovação dos serviços e entregas exigidas neste item é condição para ateste na Nota Fiscal e liberação do respectivo pagamento.

### **13. DA VISITA TÉCNICA**

13.1. As empresas interessadas em participar do processo licitatório PODERÃO realizar uma Vistoria Técnica no local da implantação do Empreendimento, para que tenham todo o conhecimento necessário para a elaboração das propostas, além das condições da prestação de serviços a serem desenvolvidas no local. As despesas decorrentes da respectiva visita correrão por conta própria e exclusiva do interessado / licitante.

13.1.1. A vistoria deverá ser previamente agendada diretamente com o representante do CONTRATANTE abaixo indicada: Valnize Cruz - [vcruz@sesicni.com.br](mailto:vcruz@sesicni.com.br) ou Hugo Maldonado - [hugo.maldonado@ielcni.com.br](mailto:hugo.maldonado@ielcni.com.br). Telefone – 61-3317-9553.

13.1.2. As vistorias deverão ser realizadas, no período de 18/01/2021 até o dia 22/01/2021 e deverão ser agendadas com o respectivo representante do CONTRATANTE acima mencionado até às 17 horas do dia 21/01/2021. O horário para o agendamento e para a vistoria será das 9h30min às 17h.



13.1.3. O Termo de Vistoria deverá ser assinado pelo representante legal ou procurador da licitante, por um funcionário do local visitado, e por 1 (um) dos representantes do CONTRATANTE ou por estes designados para tal ato.

13.1.4. É vedada a realização da Vistoria Técnica por um mesmo profissional para diferentes Licitantes.

13.1.5. A não apresentação do Termo de vistoria, nos termos previstos no item acima, será considerada como renúncia a este direito, sem que caiba às licitantes qualquer direito de reclamação e/ou alegação de desconhecimento posteriores. Para fins desta licitação, a não apresentação do Termo de vistoria não inabilita a licitante que deixou de apresentá-lo.

#### **14. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

14.1. Para fins de habilitação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

14.1.1. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível, em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente serviço da mesma natureza ou similar ao objeto aqui licitado. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter o ano de início e término da execução dos serviços, caso já tenha sido finalizada, além das seguintes informações:

- a) Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;
- b) Nome, CNPJ e endereço da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- c) Data de emissão do atestado ou da certidão;
- d) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente);

14.1.1.1. Entende-se por serviços de natureza similar ao objeto aqui licitado:

14.1.1.1.1. Para o SERVIÇO 01:

- a) Serviço de atendimento de suporte a serviços informatizados por meio do Centro de Suporte (Service Desk), atendimento de 1º nível e 2º Nível que compreenda suporte presencial, e com estabelecimento de indicadores de atendimento, durante um período mínimo contínuo, na mesma empresa, de 1 (um) anos, já transcorridos até a data prevista para a realização da sessão de apresentação das propostas, com um mínimo mensal médio de 1.250 (dois mil) Incidentes ou Requisições/mês registrados em 1º nível;
- b) Serviços de suporte em TIC, utilizando práticas do ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library), que tenha compreendido no mínimo processos de Incidentes e Requisição de Serviços em sua totalidade. Para as práticas Gerenciamento de Acessos, Mudanças, Problema e Configuração, deverão ser contempladas apenas as entradas e saídas dessas práticas para com o Centro de Suporte (Incidentes e Requisições), abrangendo:
  - b.1) Serviços de manutenção em pelo menos 800 microcomputadores (estações de trabalho e notebook);
  - b.2) Serviços de manutenção em impressoras ou multifuncionais laser;
- c) Gestão de Ativos, inventário dos itens de configuração de uma CMDB com o objetivo de definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura e manter com precisão a informação sobre o histórico, o estado atual e planejado dos serviços e infraestrutura.

14.1.1.1.2. Para o SERVIÇO 02:

- a) Serviço de Programa de Melhoria Contínua (PMC) - Garantir a qualidade de execução do SERVIÇO 1 de forma sistemática para assegurar que os requisitos das CONTRATANTES e dos Usuários sejam realizados e entregues da maneira como foram planejados, garantindo o nível mínimo de maturidade, sendo que deverá ser executado por departamentos/diretorias distintas que a área de sustentação do serviço (nível 1, 2 e Gestão de Ativos), garantindo assim sua isenção na confecção dos relatórios e captura de distorções da operação.

14.1.2. Será admitido a apresentação de atestado de capacidade técnica contemplando os Serviços 1 e 2 em um mesmo atestado ou em atestados diferentes.

14.1.3. Qualquer informação incompleta ou inverídica constante dos documentos de capacitação técnica apurada pela CPL, mediante simples conferência ou diligência, implicará na inabilitação da respectiva licitante.

## 15. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

15.1. Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

15.1.1. Certidão Negativa de Falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

15.1.2. O Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício, do último exercício social encerrado e exigíveis na forma da Lei que a rege, registrados na Junta Comercial da sede ou do domicílio do licitante devendo constar das páginas correspondentes do livro Diário com seus respectivos Termos de Abertura e Encerramento, ou apresentados via SPED Escrituração Contábil Digital com seus respectivos Termos de Abertura e Encerramento, acompanhado do Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital, emitidos pelo Programa Gerador e Validador da Escrituração Contábil Digital.

15.1.3. O Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício devem comprovar a situação financeira da empresa através de cálculo apresentado pelo licitante, conforme Modelo de Cálculo, abaixo:

Liquidez Corrente (LC)	Ativo Circulante
	Passivo Circulante
Liquidez Geral (LG)	Ativo Circulante + Realizável Longo Prazo
	Passivo Circulante + Exigível Longo Prazo
Índice de Solvência Geral (SG)	Ativo Total
	Passivo Circulante + Exigível Longo Prazo

15.1.3.1. Somente serão habilitadas as licitantes cujo demonstrativo contábil, apresentado no formato acima referido, permita verificar Índice de Liquidez Corrente (LC) maior ou igual a 1,0 (um), Índice de Liquidez Geral (LG) maior ou igual a 1,0 e Índice de Solvência Geral (SG) maior ou igual a 1,0 obtidos a partir das fórmulas acima indicadas.

15.1.4. Serão habilitados os licitantes cuja escrituração contábil acima referida comprove capital social mínimo integralizado ou patrimônio líquido não inferior a R\$ 499.000,00 (Quatrocentos e noventa e nove mil reais) até a data de publicação deste edital.

15.1.4.1. Na hipótese de comprovação do capital social mínimo integralizado, admitir-se-á o documento na forma da lei, com tal modificação, desde que registrado no órgão competente até a data de publicação deste Edital.

## 16. DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Para o SERVIÇO 1, será permitido subcontratação mediante autorização das CONTRATANTES apenas para localidade do Brasil que a CONTRATADA não possua escritório, exceto Brasília e São Paulo.

16.2. Para o SERVIÇO 2, não se admite a subcontratação por parte da CONTRATADA.

16.3. Nos termos do item 16.1 acima, a CONTRATADA poderá subcontratar a prestação de serviços referente ao SERVIÇO 1 quando tal prática não implicar em acréscimo de custo para os CONTRATANTES. Esses subcontratados deverão ser previamente aprovados, formalmente e por escrito, pelos CONTRATANTES, sem prejuízo da manutenção da integral responsabilidade da

CONTRATADA perante os CONTRATANTES pelo cumprimento integral das obrigações previstas neste Instrumento.

16.3.1. A apresentação desses Subcontratados de forma individualizada ou em lista conjunta, a ser aprovada pelos CONTRATANTES, deverá constar de Identificação do (s) subcontratado (s), (nome / razão social), CNPJ, endereço completo, número de telefone e a descrição dos serviços por este a ser executado.

16.3.2. Aos CONTRATANTES reserva-se o direito de vetar a utilização de determinado(s) subcontratado(s) por razões técnicas e/ou administrativas.

16.3.3. Os Subcontratados deverão respeitar as obrigações no que diz respeito aos aspectos constantes neste Termo de Referência e demais anexos.

## **17. DA PROPOSTA DE PREÇO**

17.1. A proposta de preço deverá atender as seguintes exigências:

17.2. Ser apresentada por meio de uma via impressa, nos termos do ANEXO I-H do Edital, assinada na última folha pelo representante legal do LICITANTE e por seu respectivo responsável técnico, os quais também rubricarão as demais folhas. O documento não poderá conter emendas, rasuras ou ressalvas.

17.3. Havendo divergência entre os valores grafados em algarismos e por extenso prevalecerá o extenso.

17.4. A proposta deverá ser cotada por preço total e irrevogável, em moeda corrente nacional (Real), em algarismos e por extenso, incluindo todos os custos necessários a prestação de serviços objeto desta licitação, bem como todos os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguro, garantia e outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto licitado, conforme previsto neste Termo de Referência.

17.5. O valor estimado da contratação, para fins de sua execução, será composto pela soma dos itens I, II e III do ANEXO I-H, Proposta de Preço.

17.5.1. O valor total estimado referente ao item II será obtido de acordo com o cálculo da respectiva tabela, sendo os quantitativos de meses previstos para cada uma de suas faixas apenas referências para a precificação da proposta de preço, não se confundindo como limite de execução do respectivo item.

17.6. O valor total da contratação é estimado, não obrigando as entidades CONTRATANTES, perante a empresa CONTRATADA, à execução da totalidade dos serviços orçados e nem ao pagamento do valor total.

## **18. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

18.1. As auditorias poderão verificar, especialmente mas não limitando, a: (i) desempenho e qualidade dos serviços prestados; (ii) o cumprimento das obrigações dessa contratação, inclusive os níveis de serviços dos mesmos; (iii) teste internos e externos para assegurar o cumprimento das obrigações de acordo com a legislação e o CONTRATO firmado entre as PARTES; e (iv) aplicação de testes internos de penetração na infraestrutura ou aplicativos hospedados.

18.2. Independentemente das tarefas contidas diretamente na atividade de serviço de segurança, ou se o serviço incluir atividades de segurança, a CONTRATADA deverá assegurar que todas as atividades do Serviço atendam às Políticas de Segurança da Informação das CONTRATANTES e às normas e diretrizes de segurança e arquitetura, tanto aquelas existentes no momento da assinatura, quanto àquelas que venham a ser lançadas no futuro.

18.3. As atividades de segurança deverão proporcionar proteção contra o uso não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, para o patrimônio de dados corporativos, oferecendo trilhas de auditoria adequada, e em conformidade com as leis aplicáveis.

18.4. Qualquer mudança na configuração do ambiente de produção deverá obedecer ao procedimento de autorização. Quando a CONTRATADA for responsável pela configuração e/ou gestão de equipamentos, deverá informar as CONTRATANTES a configuração atual, as alterações propostas, o protocolo de testes, e os resultados dos testes. As alterações de configuração só poderão ser aplicadas após a notificação as CONTRATANTES e sua aprovação.

18.5. A CONTRATADA deverá gerenciar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do serviço, em conformidade com o SLA [Service Level Agreement / Acordo de Níveis de Serviço] definido, incluindo a aplicação das atualizações e “patches” [correções] necessárias para hardware e software, conforme recomendação de cada Fornecedor de Tecnologia.

18.6. A CONTRATADA deverá oferecer regularmente as recomendações necessárias para garantir a compatibilidade com as últimas versões de software, hardware, e software distribuído comercialmente, à medida que tais versões sejam autorizadas no âmbito das CONTRATANTES e executar as atividades recomendadas, tão logo seja possível, após obtida a aprovação das CONTRATANTES.

18.7. O serviço incluirá gestão de backup e restauração: designadamente, um serviço de planejamento, implantação e testes dos procedimentos de recuperação (incluindo login pelos usuários finais) necessários para restabelecer a funcionalidade do Serviço, Sistema Operacional do sistema, bancos de dados, aplicativos, e dados dos usuários, em caso de uma falha.

18.8. Gerenciar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do serviço objeto desta contratação.

18.9. A CONTRATADA deverá informar regularmente as recomendações necessárias para garantir a compatibilidade com as últimas versões de software, hardware, e software distribuído comercialmente, à medida que tais atualizações das versões sejam autorizadas por escrito pelas CONTRATANTES, a CONTRATADA deverá executar as atividades recomendadas, passando os documentos trocados pela PARTES, em razão do disposto neste item serão parte integrante do CONTRATO. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá às PARTES:

18.10. Cada PARTE será única responsável pela seleção, implementação, e manutenção de procedimentos e políticas de segurança que sejam suficientes para garantir que: (i) o uso da conexão de rede por tal parte (e o uso do patrimônio de informações das CONTRATANTES, pela CONTRATADA) seja seguro e utilizado somente para fins autorizados, e (ii) os registros e dados de negócios de tal parte estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, alteração, perda ou destruição.

18.11. Qualquer terceira parte que conecte um dispositivo a uma rede das CONTRATANTES deverá ser autorizada pelo Encarregado de Segurança de TI local. A CONTRATADA deverá prover proteção contra o uso externo não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, do patrimônio das CONTRATANTES. A terceira parte será responsável pela segurança do dispositivo, através de antivírus e patches, para proteger o patrimônio de informações das CONTRATANTES. Qualquer dispositivo pertencente a uma terceira parte, e que armazene ativos de informações das CONTRATANTES, deverá ser criptografado.

18.11.1. Somente usuários autorizados pelas CONTRATANTES poderão acessar as informações e dados contidos na infraestrutura das CONTRATANTES ou na infraestrutura de terceiros contratados ou utilizados pelas CONTRATANTES. AS CONTRATANTES deverão deter o poder de decisão final, a respeito de quem estará autorizado a acessar os dados e informações, incluindo o próprio pessoal das CONTRATANTES, o pessoal da CONTRATADA, todo o pessoal subcontratado, e qualquer outra terceira parte. Todos os acessos deverão atender às Normas e políticas de tecnologia da informação das CONTRATANTES.

18.11.2. Serão concedidas somente autorizações de acessos individuais (login e senha). Contas genéricas ou compartilhadas são absolutamente proibidas.

18.11.3. Dados ou informações sobre as CONTRATANTES, ou contidos na infraestrutura das CONTRATANTES, quer possuídos, ou cedidos, ou hospedados nas instalações de uma terceira parte, ou na infraestrutura de um Fornecedor de Serviços de Aplicativos, não deverão ser divulgadas

a quaisquer terceiras partes, sem a prévia aprovação por escrito das CONTRATANTES. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá a CONTRATADA:

18.12. Obedecer às normas, procedimentos e Políticas de Tecnologia da Informação das CONTRATANTES, com todos os regulamentos e todas as atualizações correspondentes deste enquadramento, relativas aos países a partir dos quais a CONTRATADA preste os serviços ou hospede aplicativos ou dados.

18.13. Preservar a disponibilidade e precisão das informações dos processos suportados e proteger as informações confidenciais e proprietárias, bem como os direitos de propriedade intelectual das CONTRATANTES.

18.14. Assegurar que o acordo de confidencialidade e as obrigações desta CONTRATAÇÃO sejam atendidos por seus diretores, funcionários, representantes, agentes, e quaisquer outros subcontratados que irão executar tarefas descritas neste Termo de Referência e demais anexos do Edital, antes da CONTRATADA direcioná-los à prestação dos serviços objeto desta CONTRATAÇÃO.

18.15. As alterações relativas aos aplicativos, arquitetura, procedimentos operacionais, procedimentos de segurança e sua respectiva avaliação de riscos, deverão ser comunicadas antecipadamente.

18.16. Oferecer a sua máxima cooperação, para permitir que as CONTRATANTES realizem a verificação de conformidade dos produtos fornecidos e/ou serviços prestados.

18.17. Atender aos requisitos de governança de tecnologia da informação das CONTRATANTES, o que implica em fornecer informações úteis sobre: (i) infraestrutura / arquitetura de tecnologia da informação e de segurança atualizadas, (ii) organização de tecnologia da informação responsável pelo serviço; e (iii) alterações relativas à arquitetura e procedimentos de segurança, e sua correspondente avaliação de riscos.

18.18. Responsabilizar-se exclusivamente perante as CONTRATANTES sobre todas as considerações de segurança de TI. Sob nenhuma circunstância, as CONTRATANTES assumirão ou aceitarão o compartilhamento de responsabilidade entre a CONTRATADA e qualquer outra terceira parte, incluindo parceiros de negócios e subcontratados da CONTRATADA.

18.19. Assegurar que todas as atividades do serviço mantenham adequadamente os registros de negócios apropriados, de acordo com as melhores práticas da indústria e em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, e assegurar também que os documentos estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, perda, alteração ou destruição. A CONTRATADA deverá realizar revisões regulares para detectar potenciais problemas de segurança. A CONTRATADA poderá ser obrigada a revelar as configurações, o processo de revisão, e os resultados.

18.20. Responsabilizar-se única e exclusivamente por todas as medidas de segurança para garantir a proteção de seus sistemas e redes internas, isentando as CONTRATANTES de qualquer responsabilidade.

18.21. Juntamente com a definição de requisitos de negócios para novos sistemas ou serviços de informação, ou melhorias em sistemas ou serviços de informação existentes, a CONTRATADA deverá assegurar que a avaliação de segurança seja realizada e que controles de segurança apropriado sejam identificados e incorporados aos requisitos. A avaliação e os controles de segurança a serem incluídos deverão ser analisados e aprovados pelas CONTRATANTES.

18.22. Não deverá estabelecer qualquer tipo de link de comunicação de dados entre as suas redes e sistemas e os das CONTRATANTES, incluindo, mas não se limitando a atividades de supervisão, intervenção remota, e qualquer tipo de transferência de dados, por qualquer meio, incluindo, mas não se limitando a links diretos permanentes, Internet, VPN [rede privada virtual], ou dial-up [acesso por linha discada], sem a aprovação das CONTRATANTES.

18.23. Garantir que o ambiente de Tecnologia da Informação, em seu lado, assegure a integridade, disponibilidade e confidencialidade do patrimônio de Tecnologia da Informação das CONTRATANTES, incluindo dados, informações e direitos de propriedade intelectual.



18.23.1. Somente usuários autenticados e autorizados, com uma data de expiração de usuário prédefinida, deverão ter permissão para acessar sistemas das CONTRATANTES e o prazo de acesso deverá ser restrito.

18.23.2. Deverão ser mantidos logs de auditoria completos, nos níveis de conexão, sistema operacional, e aplicativos. As CONTRATANTES se reservam o direito de supervisionar em tempo real, gravar e utilizar os dados armazenados das conexões.

18.23.3. Todas as conexões com a CONTRATADA deverão ser criptografadas e serão estabelecidas somente através de firewalls das CONTRATANTES. Somente serão permitidos hosts e protocolos previamente autorizados. 18.24. Notificar imediatamente as CONTRATANTES, sempre que qualquer funcionário autorizado da CONTRATADA deixe a empresa, ou já não necessite de acesso, ou tenham sido modificadas as responsabilidades para acessar qualquer patrimônio de informações das CONTRATANTES.

18.24.1. Assim que termine a prestação do serviço pela CONTRATADA, por qualquer razão, normal ou anormal, todos os acessos deverão ser imediatamente revogados. A CONTRATADA não será mais autorizada a acessar o patrimônio de informações das CONTRATANTES.

18.24.2. Todas as informações de propriedade das CONTRATANTES deverão ser enviadas as CONTRATANTES, em duas cópias, sendo em seguida removidas com segurança de todos os dispositivos.

18.25. Rever a qualquer tempo o acesso de seus empregados ao patrimônio de informações das CONTRATANTES, e prontamente corrigir qualquer discrepância em potencial. Mediante solicitação das CONTRATANTES, a CONTRATADA deverá revelar os resultados da última análise de acessos, bem como as respectivas ações corretivas.

18.26. Não utilizar qualquer criptografia desenvolvida internamente, para proteger as informações, os aplicativos ou a infraestrutura das CONTRATANTES. Quaisquer algoritmos simétricos, assimétricos, ou de hashing, utilizado na infraestrutura das CONTRATANTES, deverá utilizar algoritmos e ferramentas bem conhecidos, publicados, apresentados à comunidade global de criptografia, e adotados como padrão da indústria.

18.26.1. A resistência dos algoritmos de criptografia deverá ser a mais alta possível, aprovada pelo CSO [Chief Security Officer / Chefe de Segurança] local das CONTRATANTES, e em conformidade com os requisitos de negócios das CONTRATANTES e com a legislação aplicável.

18.26.2. Conexões que utilizem a Internet deverão ser protegidas utilizando tecnologias de criptografia, adotados como padrão de mercado.

18.26.3. Deverão ser criptografados todos os dispositivos móveis e portáteis utilizados para prover o serviço as CONTRATANTES e que contenham dados confidenciais.

18.27. Prover as CONTRATANTES uma lista com os nomes e funções dos funcionários que terão acesso aos Locais das CONTRATANTES. Pessoas incluídas na lista acima referida deverão apresentar-se na recepção do Local das CONTRATANTES, onde receberão um cartão de visitante ou crachá, que deverão portar de forma visível, durante todo o tempo de permanência nas instalações das CONTRATANTES.

18.27.1. Se, por qualquer motivo, uma pessoa não incluída na lista precise acessar o site, ele ou ela deverá ser registrado na recepção, mediante apresentação de sua identificação com foto, ou passaporte. A referida pessoa deverá ser acompanhada por um colaborador das CONTRATANTES, em todos os momentos.

18.27.2. Caso algum membro do pessoal da CONTRATADA, quer previamente autorizado através da lista ou não, necessite acessar áreas sensíveis (tais como salas de servidores, datacenters, armários de rede, etc.), este deverá ser acompanhado por um colaborador das CONTRATANTES, em todos os momentos.

18.27.3. Se a CONTRATADA necessitar acessar os Locais, fora dos horários de trabalho, as CONTRATANTES deverá informar à CONTRATADA as regras específicas a serem respeitadas.

18.28. Designar uma pessoa como responsável pela proteção e descarte seguro dos meios de armazenamento. Caso qualquer mídia de armazenamento precise ser descartada, a CONTRATADA deverá desativá-la de maneira segura, de tal forma que os dados não possam ser recuperados a partir da mesma. A mídia deverá ser descartada utilizando uma terceira parte certificada para realizar descarte seguro, ou destruída fisicamente (após os dados terem sido apagados) tornando-a completamente inoperante. A desativação / destruição de mídia requer a aprovação prévia das CONTRATANTES e a posterior notificação por esta à CONTRATADA. Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá as CONTRATANTES:

18.29. Verificar e controlar a qualquer tempo que os produtos fornecidos e/ou serviços prestados pela CONTRATADA estejam em conformidade com o CONTRATO.

18.30. Comunicar à CONTRATADA as regras de segurança estabelecidas em conformidade com a legislação aplicável, bem como as regras de acesso.

18.31. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, o uso de qualquer tipo de mídia de armazenamento, com exceção dos discos rígidos internos e fitas de backup. O uso de mídias de armazenamento removíveis e portáteis, tais como CDs, DVDs, drives USB, Flashdrives, etc., é estritamente proibido.

18.32. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, todos os ativos de tecnologia da informação das CONTRATANTES que devam deixar as instalações da CONTRATADA (por exemplo, para reparação). Todas as informações armazenadas no dispositivo deverão ser previamente removidas de forma segura. Se a remoção não for prática ou possível, a CONTRATADA será o responsável principal por proteger os ativos contra uso não autorizado, modificação, divulgação, ou destruição, acidental ou intencional.

18.32.1. Previamente à remoção dos ativos das instalações das CONTRATANTES, os controles de segurança a estabelecer deverão ser apresentados pela CONTRATADA e aprovados pelas CONTRATANTES.

18.32.2. Se os ativos tiverem de ser desativados ou descartados, as informações deverão ser destruídas de forma segura, e o processo de descarte deverá estar em conformidade com as leis e regulamentos locais.

## **DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

19.1. O Primeiro Nível de Atendimento - Central de Serviços - poderá ser implementada em qualquer cidade do país, desde que atenda aos requisitos de comunicação de dados e voz para a manutenção dos níveis de serviço acordados.

19.2. O Segundo Nível de Atendimento deve ser realizado presencialmente nas Entidades e Órgãos Nacionais do Sistema Indústria, localizadas: a) Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco C - Edifício Roberto Simonsen. b) Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco I - Ed Armando Monteiro Neto.

## **20. GARANTIA CONTRATUAL**

20.1. Justifica-se pela natureza continuada dos serviços objeto do contrato, abrangência de atendimento voltado aos usuários internos e externos das CONTRATANTES e sua importância estratégica.

20.2. A licitante vencedora, no prazo de até 10 (dez) dias contados da data de convocação para a assinatura do contrato, apresentará garantia correspondente a 10% (dez por cento) do valor total estimado do contrato, optando por uma das seguintes modalidades, a qual deve constar na Proposta de Preço:

- a) Caução em dinheiro; ou
- b) Fiança bancária; ou
- c) Seguro garantia.

20.3. A Licitante vencedora manterá a garantia de execução do contrato durante todo o prazo contratual, prorrogando-a, complementando-a ou substituindo-a, sempre com antecedência de 30 (trinta) dias à sua expiração

20.4. A garantia deverá ser ajustada sempre que ocorrer o reajuste de preços ou eventuais diminuições de seu valor pela utilização nos casos previstos neste contrato.

20.5. A garantia só será liberada ou restituída após a expiração do prazo contratual, desde que todas as obrigações tenham sido implementadas.

20.6. A CONTRATADA somente poderá iniciar a prestação dos serviços ou entrega dos produtos após a apresentação da garantia contratual.

## 21. DO PAGAMENTO

21.1. Os pagamentos dar-se-ão no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da conclusão dos serviços prestados, mediante depósito em conta bancária a ser indicada pela CONTRATADA. Para tanto, caberá a esta apresentar a nota fiscal / fatura para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com 10 (dez) dias de antecedência. Os pagamentos serão mensais e sempre efetuados em nome da CONTRATADA.

21.2. A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal contendo discriminação clara e precisa dos serviços prestados, de forma digital através de e-mail a ser informado pelas CONTRATANTES.

21.3. Os pagamentos serão calculados e autorizados pelas CONTRATANTES, observando a execução dos serviços, indicadores estipulados no Anexo I-E – Nível Mínimo de Serviços e entregas obrigatórias previstas no item 11 - Dos Prazos, deste Termo de Referência.

21.4. A remuneração dos serviços contemplados nesta contratação se dará conforme percentuais de proporcionalidade e valores estipulados nas tabelas a seguir:

Item	Serviço	Valor
I	Implantação dos Serviços 1 e 2 (Fase de Preparação)	Valor do item 1 da Proposta de Preços – Anexo I-H, mediante atesto das CONTRATANTES

Item	Serviço	Valor mensal (R\$)
II	Central de Serviços, 2º nível e Gestão de Ativos	Valor do item 2 da Proposta de Preços– Anexo I-H
III	Programa de Melhoria Contínua - PMC	Valor do item 3 da Proposta de Preços– Anexo I-H

Tabela 4- Remuneração dos serviços

21.5. A remuneração para os Itens II e III relacionados na Tabela acima é estipulada com base em indicadores de resultado de cada serviço entregue mensalmente pela CONTRATADA:

a) Central de Serviços – Atendimento interno e externo (Item II da Tabela 4): - 2º ao 36º mês do contrato:

Tipo	Descrição do item	(%) do serviço
CS1	Níveis de Serviço (atende um percentual de ligações em até 30 segundos) Quantidade de chamadas em fila de espera Maior tempo em fila de espera Tempo médio de chamadas em espera Quantidade de chamadas abandonadas Tempo médio de atendimento	25%

CS2	Qualificação e Certificação do Centro de Suporte (a partir do 3º mês)	25%
CS3	Qualificação e escalonamento correto de Incidentes e Requisições Resolução de Incidentes e Requisições ou escalonamento para fornecedores (contrato de apoio) e especialistas internos das CONTRATANTES Tempo médio de resposta Tempo de solução dos Incidentes e Requisições Taxa de solução no primeiro contato Taxa de Incidentes e Requisições reabertos Backlog (Incidentes e Requisições abertos fora do prazo) Índice de Qualidade do Artigo (AQI) Artigos Modificados e Criados (KCS) Taxa de Participação do Gerenciamento do Conhecimento Índice de Qualidade do Centro de Suporte Pontuação do Esforço do Usuário CES Nível de Satisfação do Usuário Resultados Pesquisa de Experiência do Usuário - Periódica (NPS) Nível de Satisfação do Usuário	25%
CS4	Disponibilidade da URA/DAC da Central de Serviços	25%
	TOTAL =	100%

Tabela 6 – Detalhamento da Remuneração dos Serviços – Central de Serviços CS1

## Legenda:

- CS1= Central de Serviços - Indicadores de Telefonia
- CS2 = Central de Serviços - Qualificação Técnica
- CS3 = Central de Serviços - Indicadores de Performance (KPI)
- CS4 = Central de Serviços - Indicador de Objetivo (KGI)

## b) Gestão de Ativos (Item II da Tabela 4):

- 2º ao 36º mês do contrato:

Tipo	Descrição do item	( % ) do serviço
GTA1	Controle da Configuração (item 1.7 do Anexo I-C)	35%
GTA2	Política de Discovery/Inventário de ICs e Política de ciclo de vida de IC (itens 1.8 e 1.9 do Anexo I-C)	30%
GTA3	Relatório de Configuração e Auditoria com aferição de	35%

	Assertividade em 95% (item 1.10 e 1.11 do Anexo I-C)	
	TOTAL =	100%

Tabela 7 – Detalhamento da Remuneração dos Serviços – Gestão de Ativos

**c) Programa de Melhoria Contínua - PMC (Item III da Tabela 4):**

- 2º ao 36º mês do contrato:

Tipo	Descrição do item	( %) do serviço
PMC1	Monitoria ligações, tickets, e-mail, artigo de conhecimento	30%
PMC2	Auditoria de Processos e KPIs	30%
PMC3	Processo PDCA implementado (AC, AP, OM)	30%
PMC4	Apresentação de Relatório de Análise Crítica - RAC	10%
	TOTAL =	100%

Tabela 8 – Detalhamento da Remuneração dos Serviços – Programa de Melhoria Contínua

21.6. Os tipos “CS1 a CS4” serão remunerados proporcionalmente durante a Fase de Transição Inicial e Final, conforme estabelecido no item 11.18 e seguintes deste Anexo.

21.7. Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, devidamente regularizado.

21.8. As CONTRATANTES se reservam o direito de descontar do pagamento da CONTRATADA os eventuais débitos, inclusive os relacionados com multas, danos e prejuízos contra terceiros.

21.9. Nenhum pagamento será efetuado a CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isto gere direito a compensação financeira.

21.10. Da dedução da remuneração pela qualidade observada na execução do objeto contratado

21.10.1. A CONTRATADA está sujeita à aplicação de deduções de sua remuneração mensal durante a vigência do contrato relativa a itens relacionados à qualidade observada na execução do objeto contratado.

21.10.2. Esta dedução será aplicada periodicamente para cada 20,0 (vinte) pontos acumulados ao longo da execução do contrato.

21.10.3. Para cada 20,0 (vinte) pontos, está dedução equivalente a 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato, excluídos os valores recebidos em banco de horas.

21.10.4. Quando atingida esta pontuação, ou múltiplos dela, será aplicada no exercício do próximo faturamento mensal a qual a CONTRATADA tem a receber.

21.10.5. O somatório desta pontuação é cumulativo ao longo dos meses e somente é debitada ou zerada quando da aplicação da dedução devida.

21.10.6. Exemplificando, caso a pontuação atinja 67 (sessenta e sete) pontos acumulados no fechamento mensal, é aplicada a dedução de 1,5% (um e meio por cento) equivalente a 60 (sessenta) pontos, sendo a pontuação acumulada reduzida para 7 (sete) pontos.

21.10.7. A tabela de itens passíveis de dedução se encontra relacionada no item 3.3 do Anexo I-E – Nível Mínimo de Serviços (NMS) relativo à qualidade da entrega/prestação de serviços compatível com o objeto contratado.

## 22. DAS PENALIDADES



22.1. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato, dentro do prazo estipulado, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o cumulativamente, à:

- a) Multa de 10% (dez por cento) do valor total da proposta de preços;
- b) Suspensão temporária do direito de participar em licitação e de contratar com o(s) Órgão(s) e/ou a (s) Entidade(s) Nacional(is) licitador(es), por até 2 (dois) anos.

22.2. As demais penalidades constam da Minuta de Contrato – Anexo III do instrumento convocatório.

## **23. DA FONTE DE RECURSOS**

23.1. As despesas decorrentes deste contrato correrão por conta dos códigos orçamentários a seguir discriminados:

- Unidade 05.01.03.05
- Centro de Responsabilidade – 21.40.10.10.30.109

## **24. PRAZO VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO DO CONTRATO**

24.1. O prazo de vigência deste Contrato será de 36 (trinta e seis) meses, podendo vir a ser prorrogado mediante acordo entre as partes, por intermédio de termo aditivo, até o limite de 60 meses, nos termos do RLC do Sesi e do Senai.

## **25. REAJUSTE CONTRATUAL**

25.1. Os valores dos serviços prestados poderão ser reajustados após o decurso de 12 (doze) meses, mediante solicitação prévia e expressa da CONTRATADA, contado a partir da data limite da apresentação da proposta, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA-IBGE), ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

ANEXOS I-A... I-K

**ANEXO II**

**CARTA DE CREDENCIAMENTO (MODELO)**  
PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE

Local e data

À Comissão Permanente de Licitação – CNI/SESI-DN/SENAI-DN/IEL-NC

**REF. PREGÃO 01/2021**

Pela presente fica credenciado o Sr(a) \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, identidade nº \_\_\_\_\_, expedida por \_\_\_\_\_, junto ao Sistema Indústria para representar esta Empresa (razão social) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_ na licitação acima referida, a quem se outorga os poderes para rubricar propostas das demais licitantes, assinar atas e documentos, interpor recursos e impugnações, receber notificação, tomar ciência de decisões, recorrer, desistir da interposição de recursos, acordar, transigir, dar lances, enfim, praticar todo e qualquer ato necessário à perfeita representação ativa da outorgante no procedimento licitatório em referência.

\_\_\_\_\_  
LICITANTE

(nome da empresa com assinatura do seu(s) representante(s) legal (is)  
(com firma reconhecida)

**Prezado Licitante,**

A carta escrita no modelo acima deverá ser entregue fora dos envelopes relacionados no item 2.4 do Instrumento Convocatório, juntamente com uma cópia autenticada do Contrato Social ou Instrumento de Procuração que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que tiver assinado a credencial.

Juntamente com a carta de credenciamento, entregar à CPL a cópia simples da cédula de identidade do representante designado.

### ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO

**CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI, O SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – SESI/DN, O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI/DN E O INSTITUTO EUVALDO LODI – NÚCLEO CENTRAL – IEL/NC E A EMPRESA XXXXXXXXXXXX.**

**PROCESSO nº 02484/2020 - SC nº 044424.**

- **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI**, com sede no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 16º andar, na cidade de Brasília (DF), inscrita no CNPJ sob o nº 33.665.126/0001-34.

- **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – SESI/DN**, com sede no Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 8º andar, Asa Norte, na cidade de Brasília (DF), inscrito no CNPJ sob o nº. 33.641.358/0001-52.

- **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – DEPARTAMENTO NACIONAL – SENAI/DN**, com sede no Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 5º andar, Asa Norte, na cidade de Brasília (DF), inscrito no CNPJ sob o nº. 33.564.543/0001-90.

- **INSTITUTO EUVALDO LODI - NÚCLEO CENTRAL – IEL/NC**, associação civil sem fins lucrativos, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.938.861/0001-74, com sede na Cidade de Brasília – DF, SBN, Quadra 01, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 5º andar, CEP: 70040-903.

Neste ato representadas por \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, portador do RG nº \_\_\_\_\_, e inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_.

e a EMPRESA \_\_\_\_\_, com sede na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ (UF), CEP \_\_\_\_\_, fone \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, inscrição municipal nº \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, cargo/função \_\_\_\_\_, portador do RG nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_.

As partes acima identificadas, por intermédio de processo licitatório na modalidade Pregão nº 01/2021, do tipo Menor Preço Global, devidamente autorizado pelo Processo nº 02484/2020, regido pelo Edital de Licitação referenciado e seus Anexos, pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do Senai, publicados no DOU de 16/9/1998, com as alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/2/2006 e 11/5/2011 e 23/12/2011, pela proposta da CONTRATADA que foi apresentada no mencionado certame, resolvem celebrar o presente Contrato, nas cláusulas e condições que se seguem:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato é a prestação de SERVIÇOS DE SUPORTE TIC para atendimento aos usuários das Entidades e Órgãos Nacionais do Sistema Indústria (CNI, Sesi/DN, Senai/DN e IEL/NC), utilizando práticas do ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library) com a seguinte composição de serviços:

#### SERVIÇO 1

- a) Central de Serviços
- b) 2º Nível (Field)
- c) Gestão de Ativos

#### SERVIÇO 2

- a) Programa de Melhoria Contínua – PMC

1.2. O detalhamento do objeto e a forma de sua execução estão previstos nos termos deste contrato, bem como no Termo de Referência – Anexo I e demais Anexos do Edital Pregão nº 34/2020.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES

### Para o SERVIÇO 1

#### 2.1. Central de Serviços

2.1.1. A Central de Serviços é o ponto único de contato dentro do ambiente de Tecnologia da Informação, tendo função estratégica o recebimento de todas as demandas de serviços informatizados em operação, sejam relacionadas às solicitações de serviços diversos ou suporte técnico que demande resolução de problemas técnicos ou esclarecimento de dúvidas.

2.1.2. Seu papel é manter um canal aberto para receber, registrar, encaminhar e acompanhar, desde o registro até o encerramento das demandas originadas pelos usuários. E tem como principal objetivo restabelecer a operação normal de serviços prestados ao usuário no mínimo tempo possível, garantindo assim a continuidade dos negócios e serviços.

2.1.3. As CONTRATANTES possuem Central de Serviços com base nos conceitos preconizados na metodologia ITIL V3, com canal único de contato por meio de serviço de telefonia 0800 e Portal de Serviços disponível na Web.

2.1.4. Todas as demandas originadas na Central de Serviços são registradas em ferramenta única, denominada JIRA SERVICE DESK - Atlassian, onde é possível centralizar e garantir as interações entre os processos de incidentes, problemas, requisições de serviços e configuração, mantendo-se alinhada às boas práticas de governança de TIC do modelo ITIL - modelo de referência para gerenciamento de serviços de TI - de modo a garantir a prestação de suporte com qualidade, eficiência e presteza.

2.1.5. A CONTRATADA deverá dar continuidade aos serviços atualmente prestados, e também, disponibilizar novos canais na Central de Serviços como chat (serviço de mensagens instantâneas), implementação do conceito jornada do usuário com o objetivo de gerar fidelização do usuário a área de TI e além de redimensionar, implementar melhorias no serviço aplicando as lições aprendidas no contrato.

2.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer os serviços continuados de Central de Serviços conforme a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios constantes no Anexo I-A.

#### 2.2. 2º Nível (Field)

2.2.1. O aumento da dependência das atividades dos diversos setores das CONTRATANTES com relação aos seus sistemas de informação e o incremento do nível de complexidade para manter o ambiente de TIC funcionando nos níveis de disponibilidade, desempenho e segurança exigidos, traz à tona a necessidade de definir e manter indicadores constantemente monitorados para os principais ativos de tecnologia da informação, permitindo a atuação preventiva e proativa nas atividades de suporte e manutenção dos componentes dos serviços informatizados.

2.2.2. Aplicações como os sistemas publicados na Internet, correio eletrônico, Portal institucional e seus bancos de dados devem estar disponíveis em regime 24x7 para atender as necessidades do negócio das CONTRATANTES. A ausência destes serviços influencia negativamente na credibilidade da área de TIC, e cria inúmeras barreiras na aceitação dos usuários quanto à confiança do uso das tecnologias utilizadas e disponibilizadas pela área de TIC.

2.2.3. Atendimento presencial ou remoto com maior conhecimento técnico e com especialistas que saibam lidar com a complexidade de tais demandas (Incidentes e Requisições).

2.2.4. A CONTRATADA deverá fornecer os serviços continuados de Suporte de 2º nível (suporte a field, local onde o usuário se encontra) conforme a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios constantes no **Anexo I-B**.

#### 2.3. Gestão de Ativos



2.3.1. As CONTRATANTES possuem o serviço de Gestão de Ativos e vem conseguindo manter o seu parque atualizado.

2.3.2. Os modos operandi da Gestão de Ativos deverá ser aderente à metodologia ITIL preconizada pelo mercado, que recomenda a adoção de boas práticas de gerenciamento de itens de configuração disponibilizado aos usuários.

2.3.3. Os serviços de Gestão de Ativos possibilitam as CONTRATANTES:

2.3.3.1. Assegurar que os itens de configuração necessários para prestar serviços de TI sejam adequadamente controlados, e que as informações precisas e confiáveis sobre estes ICs estejam disponíveis quando e onde for necessário. Esta informação incluem detalhes de como eles foram configurados e as relações entre os itens;

2.3.3.2. Certificar-se de que os itens de configuração sob o controle das CONTRATANTES sejam identificados, controlados e bem gerenciados durante todo o ciclo de vida;

2.3.3.3. Identificar, controlar, registrar, reportar, auditar e verificar itens de Configuração, incluindo versões, baseline, componentes constituintes e seus relacionamentos;

2.3.3.4. Garantir a integridade dos itens de configuração (ICs) por meio do ciclo de vida do serviço trabalhando com o gerenciamento de mudanças para assegurar que somente componentes autorizados serão utilizados e somente mudanças autorizadas serão realizadas e;

2.3.3.5. Suportar com eficiência e eficácia os processos do gerenciamento de serviços por meio da provisão de informações íntegras, habilitando as pessoas tomarem decisões corretas no tempo certo.

2.3.4. A CONTRATADA deve garantir que o serviço não seja interrompido, com melhoria de assertividade e acuracidade.

2.3.5. Os serviços relacionados à Gestão de Ativos, manutenção corretiva e evolutiva, gestão das novas licenças, atualização de releases e versões, ao controle de inventários de periféricos e equipamentos deverão ser prestados, conforme a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios constantes no Anexo I-C.

## **Para o SERVIÇO 2**

### **2.4. Programa de Melhoria Contínua – PMC**

2.4.1. O Programa de Melhoria Contínua dos Serviços (PMC) a ser implementado nas CONTRATANTES deverá ser baseado numa abordagem de processos que enfatiza a importância:

- a- Do entendimento e atendimento dos requisitos;
- b- Da necessidade de considerar os processos em termos de valor agregado;
- c- Da obtenção de resultados de desempenho e eficácia do processo;
- d- Da melhoria contínua de processos por meio do ciclo de PDCA (Planejar/Fazer/ Checar/Agir).

2.4.2. A CONTRATADA deverá:

**Planejar:** estabelecer, documentar e aprovar o PMC, os Objetivos, Política, Processos e Recursos necessários para entregar os resultados de acordo com os requisitos dos usuários, as exigências do serviço e os Política das CONTRATANTES.

**Fazer:** implementar e operar o PMC conforme planejado.

**Checar:** monitorar, medir e analisar o PMC, processos e serviços em relação à Política, objetivos, planos e requisitos de serviço e comunicar os resultados. Verificar o desempenho do sistema por meio de auditorias semestrais de todos os processos e fazer análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Serviços.

**Agir:** tomar ações para melhorar continuamente o PMC dos Serviços.

2.4.3. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ter como funcionalidade e objetivos os seguintes itens:

- a) Definir o conceito de Qualidade.
- b) Melhorar a Qualidade conforme “Declaração de Qualidade”.
- c) Garantir e aumentar a satisfação do usuário.
- d) Garantir consistência.
- e) Criar indicadores e gatilhos de controle de KPIs.
- f) Alcançar a satisfação dos usuários internos e externos, por meio do Programa de Melhoria Contínua (PMC) dos Serviços de TI.
- g) Garantir o nível de qualidade de serviço prestado aos usuários, dentro de um nível de serviço acordado.
- h) Garantir o nível de maturidade no mínimo 2,5 da certificação HDI SCC - Support Center Certification do HDI

2.4.4. A CONTRATADA deverá implementar um Programa de Melhoria Contínua - PMC, que garanta a monitoração, evolução e direcionamento do **SERVIÇO 1** com os objetivos estratégicos, táticos e operacionais das CONTRATANTES, conforme a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios constantes no **Anexo I-D**.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência deste Contrato será de 36 (trinta e seis) meses, a partir da assinatura deste instrumento, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as Partes, por intermédio de Termos Aditivos, não podendo ultrapassar, inclusive com suas eventuais prorrogações o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

### CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

4.1. O valor total estimado do contrato é de até R\$ ..... (.....), conforme a soma das tabelas abaixo, no qual já se acham incluídos todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços objeto desta licitação, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes e seguros (se for o caso), licenças de software, estações de trabalho, mobiliários, ligações telefônicas, deslocamentos de pessoal para Brasília/DF, e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

#### - ITEM 1 – IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS – FASE DE PREPARAÇÃO:

Sub Item	Descrição	Quantidade	Valor Total (R\$)	Perc. admitido
		a	b	
IMP1	Implantação dos <b>SERVIÇOS 1</b> – Fase de Preparação (item 5.5.1 do anexo I)	1	VTIMP1	<b>VTIMP1 DEVE SER &lt;= 1,0% do VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b>
IMP2	Implantação dos <b>SERVIÇOS 2</b> – Fase de Preparação (item 12.1.1 do Anexo I-D)	1	VTIMP2	<b>VTIMP2 DEVE SER &lt;= 1,0% do VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b>

#### - ITEM 2 - CENTRAL DE SERVIÇOS, 2º NÍVEL E GESTÃO DE ATIVOS:

Sub Item	Descrição	Qtde Meses	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)	Perc. admitido
		a	b	c = a x b	
Faixa 1	Até 2.500 chamados no mês	18			<b>Faixa1 DEVE SER &lt;= 30% do VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b>

Faixa 2	De 2.501 até 3.000 Inci- dentes e Requisições no mês	12			<b>Faixa2 DEVE SER &lt;= 25% do VALOR TO- TAL DA PROPOSTA</b>
Faixa 3	Acima de 3.001 até 3.500 Incidentes e Requisições no mês	6			<b>Faixa3 DEVE SER &lt;= 14% do VALOR TO- TAL DA PROPOSTA</b>
GTA	Gestão de Ativos	36		VTGTA	<b>VTGTA DEVE SER &lt;= 10% do VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b>
	<b>VALOR TOTAL (VTIT2) =</b>			<b>VTF1 + VTF2 + VTF3 + VTGTA</b>	

**- ITEM 3 – PROGRAMA DE MELHORIA CONTÍNUA – PMC**

Sub Item	Descrição	Qtde Meses	Valor Men- sal (R\$)	Valor Total (R\$)	Perc. admitido
		a	b	c = a x b	
PMC	Programa de Melhoria Contínua - PMC	36		VTPMC	<b>&lt;= 19% do VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b>
	<b>VALOR TOTAL =</b>				

VALOR TOTAL DA PROPOSTA COMERCIAL (SOMATÓRIO DOS ITENS 1ª 3)	R\$
--	-----

4.1.1. Os quantitativos de meses previstos para cada uma das faixas constantes da tabela do item II acima foram utilizados apenas como referências para a precificação da proposta de preço, não se confundindo como limite de execução do respectivo item.

4.1.2. Sendo o valor total deste contrato estimado, as CONTRATANTES não se obrigam à execução da totalidade dos serviços precificados e nem ao pagamento do valor total contratado.

4.2. Os pagamentos dar-se-ão no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da conclusão dos serviços prestados, mediante depósito em conta bancária a ser indicada pela CONTRATADA. Para tanto, caberá a esta apresentar a nota fiscal / fatura para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com 10 (dez) dias de antecedência. Os pagamentos serão mensais e sempre efetuados em nome da CONTRATADA.

4.3. Os pagamentos serão realizados mediante atesto dos serviços prestados pelas CONTRATANTES, observadas as entregas obrigatórias previstas no item 11 - Dos Prazos constante no Termo de Referência – Anexo I-A do edital referenciado e os indicadores e as regras de dedução por não conformidade dos níveis mínimos de serviços, estipulados no Anexo I-E do mesmo edital.

4.4. A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal contendo discriminação clara e precisa dos serviços prestados, de forma digital através de e-mail a ser informado pelas CONTRATANTES.

4.4.1. Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à CONTRATADA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para as Contratantes.

4.5. Os pagamentos se farão mediante crédito na conta corrente bancária da CONTRATADA, de nº. ...., agência ....., Banco .....

4.6. Os valores dos serviços prestados poderão ser reajustados após o decurso de 12 (doze) meses, contado a partir da data limite da apresentação da proposta, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA-IBGE), ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

**CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** Além das obrigações previstas nas condições gerais da contratação, bem como no Termo de Referência – Anexo I do Edital referenciado, compete ainda a CONTRATADA:

5.1. Fornecer o objeto contratado pelos preços avençados, de acordo com os prazos fixados e com as especificações constantes deste Contrato, do Termo de Referência Anexo I e demais anexos do Edital referenciado.

5.1.1. Respeitar as normas internas das CONTRATANTES.

5.1.2. Discutir previamente com as CONTRATANTES, recebendo sua aceitação sobre qualquer decisão técnica, institucional, estratégica ou relativa a processo de trabalho antes de sua implementação.

5.1.3. Refazer, às suas expensas, os serviços executados em desacordo com o estabelecido no contrato e com a boas práticas.

5.1.4. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, sem ônus para as CONTRATANTES, qualquer profissional que estiver em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal/regulamentar, por outro com a mesma qualificação técnica ou superior.

5.1.5. Não demonstrar e não usar como “case” de apresentação de marketing da CONTRATADA, os serviços prestados no âmbito deste contrato, sem a prévia autorização por escrito das CONTRATANTES.

5.1.6. Assumir inteira responsabilidade administrativa, civil e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais que possam advir, direta ou indiretamente, as CONTRATANTES, ou ainda a terceiros, por ela causados no cumprimento deste contrato.

5.1.7. Manter sigilo sobre os dados, materiais, documentos e quaisquer informações que venha a ter acesso, direta ou indiretamente em razão da execução do objeto do Contrato conforme Termo de Sigilo, Anexo I-I. do Edital Referenciado.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DAS CONTRATANTES**

Além das obrigações previstas nas condições gerais da contratação, bem como no Termo de Referência – Anexo I do Edital referenciado, compete ainda as CONTRATANTES:

6.1. Efetuar o pagamento nos prazos e condições avençadas.

6.2. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência que interfira na realização dos serviços.

6.3. Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir as irregularidades encontradas.

6.4. Promover a fiscalização da execução do Contrato, em termos quantitativos e qualitativos, podendo recusar qualquer item que não esteja de acordo com as especificações do Edital e seus Anexos.

6.5. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências das CONTRATANTES quando necessário.

6.6. Disponibilizar todas as informações necessárias à elaboração e execução dos serviços, bem como alocar pessoal do seu quadro visando garantir a cooperação necessária para o seu desenvolvimento.

6.7. Auxiliar na implantação do serviço por parte da CONTRATADA com o fornecimento de todas as informações necessárias para a melhor operação do contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**

7.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre as CONTRATANTES e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

7.2. A CONTRATADA deverá cumprir os Níveis Mínimos de Serviços constantes no Anexo I-E - Nível Mínimo de Serviços (NMS) do Edital Referenciado.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO SIGILO**

8.1. A CONTRATADA guardará, e fará com que seu pessoal, e eventuais subcontratados, guardem absoluto sigilo sobre dados, informações e documentos fornecidos pelas CONTRATANTES sendo, pois, vedada toda e qualquer divulgação e/ou reprodução dos mesmos.

8.2. Todas as informações, resultados, relatórios, bilhetagem e quaisquer outros documentos obtidos e/ou elaborados pela CONTRATADA na execução dos serviços ora contratados, serão de exclusiva propriedade das CONTRATANTES, não podendo a CONTRATADA utilizá-los para quaisquer fins, assim como divulgá-los, reproduzi-los ou veiculá-los, a não ser que prévia e expressamente autorizado pelas CONTRATANTES.

#### **CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

9.1. Para assegurar o fiel cumprimento de todas as obrigações contraídas por este instrumento, a CONTRATADA oferece às CONTRATANTES, a garantia descrita na Cláusula Oitava das Condições Gerais de Contratação, no valor de R\$ ..... (.....) correspondente a 10% (dez por cento) do Valor Total Estimado do Contrato, na modalidade de ..... A Garantia de Execução deverá ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias contados da data da convocação para de assinatura do contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

10.1. O acompanhamento e fiscalização dos serviços objeto deste Contrato serão geridos pela STI - Superintendência de Tecnologia da Informação Sistema Indústria, por meio do Gerente nomeado da Gerente de Suporte e Operações.

10.1.1. O acompanhamento e fiscalização deste Contrato pelas CONTRATANTES não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações decorrentes deste instrumento.

10.1.2. Para tanto, as CONTRATANTES registrarão as deficiências porventura existentes na execução dos serviços e/ou inobservância dos aspectos de segurança envolvidos, comunicando-as à CONTRATADA para a imediata correção, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis. As CONTRATANTES, por meio do Gestor, se reservam o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

11.1. Para o **SERVIÇO 1**, será permitido subcontratação mediante autorização das CONTRATANTES apenas para localidade do Brasil que a CONTRATADA não possua escritório, exceto Brasília e São Paulo.

11.2. Para o **SERVIÇO 2**, não se admite a subcontratação por parte da CONTRATADA.

11.3. Nos termos do item 11.1 acima, a CONTRATADA poderá subcontratar a prestação de serviços referente ao SERVIÇO 1 quando tal prática não implicar em acréscimo de custo para os CONTRATANTES. Esses subcontratados deverão ser previamente aprovados, formalmente e por escrito, pelos CONTRATANTES, sem prejuízo da manutenção da integral responsabilidade da CONTRATADA perante os CONTRATANTES pelo cumprimento integral das obrigações previstas neste Instrumento.



11.3.1. A apresentação desses Subcontratados de forma individualizada ou em lista conjunta, a ser aprovada pelos CONTRATANTES, deverá constar de Identificação do (s) subcontratado (s), (nome / razão social), CNPJ, endereço completo, número de telefone e a descrição dos serviços por este a ser executado.

11.3.2. Aos CONTRATANTES reserva-se o direito de vetar a utilização de determinado(s) subcontratado(s) por razões técnicas e/ou administrativas.

11.3.3. Os Subcontratados deverão respeitar as obrigações no que diz respeito aos aspectos constantes neste Termo de Referência e demais Anexos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

12.1. As despesas decorrentes deste Contrato correrão pelos códigos orçamentários abaixo:

- Unidade – 05.01.03.05

- Centro de Responsabilidade – 21.4.01.01.03.01.09

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES**

13.1. Além das penalidades previstas na Cláusula Sexta das Condições Gerais da Contratação, a CONTRATADA está sujeita ainda às penalidades previstas no Termo de Referência – Anexo I e de não conformidade dos Níveis Mínimos de Serviço – Anexo I-E do Edital referenciado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS ANEXOS**

14.1. Fazem parte deste contrato - condições específicas e gerais – independente de transcrição:

- i) Edital de licitação Pregão nº 01/2021, o Termo de Referência – Anexo I e seus anexos;
- ii) Proposta da CONTRATADA.

14.2. No caso de divergência entre as disposições dos instrumentos, prevalecerá, nesta ordem: i) as condições específicas da contratação, ii) as condições gerais da contratação, iii) o edital de licitação, o Termo de Referência – Anexo I e seus anexos e iv) proposta da CONTRATADA.

E, por estarem justas e acertadas, firmam as partes o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma e para um só fim, na presença das testemunhas abaixo, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

Pelos **CONTRATANTES**:

\_\_\_\_\_  
XXXXXXXX

\_\_\_\_\_  
XXXXXXXX

\_\_\_\_\_  
XXXXXXXX

Pela **CONTRATADA**:

\_\_\_\_\_  
XXXXXXXX

\_\_\_\_\_  
XXXXXXXX

\_\_\_\_\_  
XXXXXXXX

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
Nome, RG e CPF

\_\_\_\_\_  
Nome, RG e CPF

## CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O presente instrumento estabelece as condições gerais de contratação, fundamentos do negócio jurídico a ser celebrado para a prestação de serviços por toda e qualquer pessoa física e/ou jurídica para as entidades e órgãos nacionais do Sistema Indústria.

As condições gerais de contratação para a prestação de serviços, em conjunto com a Proposta do(a) (s) CONTRATADO(A)(S) e o Contrato de Prestação de Serviços – Condições específicas constituem documento único, e será considerado sempre válido, legítimo e eficaz para todos os fins e efeitos de Direito.

### 1. DEFINIÇÕES

1.1. Sistema Indústria: O Sistema Indústria é formado pelo Sistema Confederativo de Representação Sindical da Indústria (Confederação Nacional da Indústria - CNI), pelo sistema Serviço Social da Indústria (SESI), pelo sistema Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), órgãos nacionais e regionais, e pelo Sistema Instituto Euvaldo Lodi (IEL), entidades nacionais e regionais, conforme a seguir detalhado:

a) A Confederação Nacional da Indústria - CNI, entidade sindical de grau superior, tendo por finalidade representar e defender os interesses da indústria brasileira e a prestação de serviços associados a essas funções. A CNI tem como filiadas as 27 Federações das Indústrias (uma em cada estado e no Distrito Federal), que, por sua vez, são constituídas por Sindicatos e estes por empresas industriais, formando todo um sistema confederativo sindical. A missão da CNI está definida na Constituição Federal, na CLT e em seu Estatuto;

b) O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de formação profissional e serviços tecnológicos à indústria, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SENAI está definida no Decreto-lei nº 4.048/42 e no seu Regimento, aprovado pelo Decreto 494/62;

c) O Serviço Social da Indústria - SESI, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de realizar educação, saúde e lazer, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SESI/DN), um Conselho Nacional (SESI/CN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SESI está definida no Decreto-lei nº 9.403/46 e no seu Regulamento, aprovado pelo Decreto 57.375/65;

d) O Instituto Euvaldo Lodi - IEL/NC (Núcleo Central), associação civil, criada pelas entidades indicadas nas alíneas acima, com a finalidade de prestação de serviços de capacitação empresarial e de apoio à pesquisa e à inovação tecnológica. A missão do IEL está definida em seu Estatuto. As Federações criaram Núcleos Regionais do Instituto Euvaldo Lodi em 27 unidades da Federação.

1.2. Condições Gerais de Contratação – prestação de serviços: O presente documento, em que constam todas as condições gerais de todas as contratações para a prestação de serviços pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S) para a(s) CONTRATANTE(S).

1.3. Contrato de prestação de serviços - condições específicas: São as condições de determinada contratação que complementam e integram as condições gerais e detalham a prestação de serviços, e que prevalecem sobre as condições gerais em casos de conflito.

1.4. Contratado(a)(s): toda e qualquer pessoa física ou jurídica prestadora de um serviço que celebra Contrato com uma ou todas as entidades e órgãos nacionais que compõem o Sistema Indústria.

1.5. Contratante(s): Uma ou todas as entidades e órgãos nacionais que compõem o Sistema Indústria que contratarem a prestação de serviços.

1.6. Proposta do(a)(s) CONTRATADO(A)(S): documento vinculado que, preenchido e assinado pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S), adere, integra e complementa o presente instrumento. Da Proposta

constarão sempre, obrigatoriamente e sem prejuízo de outras, as seguintes informações: (i) nome e qualificação do(a)s CONTRATADO(A)(S); (ii) objeto detalhado do contrato (prestação dos serviços); (iii) preço; (iv) vigência; (v) identificação dos Gestores responsáveis pelo(a)s CONTRATADO(A)(S).

1.7. Termo de Referência: Documento que traz toda a especificação técnica dos bens e serviços a serem contratados, integrando e complementando as Condições Gerais e Específicas de Contratação.

1.8. Centro de Responsabilidade e Unidade Operacional: Indicam a unidade responsável e os códigos orçamentários que conferem lastro financeiro às operações pertinentes à contratação.

1.9. Autorização de fornecimento: Contrato simplificado para fornecimento de bens.

1.10. Ordem de Serviço (O.S.): Documento que solicita a prestação de um serviço contratado e é utilizado como parâmetro para medição do faturamento correspondente.

1.11. Termo de Aceitação: Documento emitido pela(s) CONTRATANTE(S) atestando o recebimento da totalidade dos bens e/ou serviços fornecidos ou prestados, em estrita conformidade com o que foi contratado.

1.12. Edital de Licitação ou Instrumento Convocatório: Documento que rege o procedimento de licitação nos casos em que esta é obrigatória, de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do Senai. O documento e seus anexos integram e complementam as Condições Gerais e Específicas de Contratação.

1.13. Rateio: Regra de distribuição das obrigações financeiras dos contratos para hipóteses de contratações conjuntas das entidades e órgãos do Sistema Indústria.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

2.1. Além das demais obrigações definidas nestas condições gerais de contratação para a prestação de serviços, nas condições específicas e nos demais documentos que as integram, as partes se obrigam ao seguinte:

I - Obrigações do(a)s CONTRATADO(A)(S):

a) Cumprir integralmente as disposições e condições previstas nas condições gerais de contratação para a prestação de serviços, nas condições específicas, bem como nos instrumentos convocatórios de licitação e seus Anexos, que possam ter dado origem à contratação, os quais são parte integrante do presente contrato, independentemente de transcrição.

b) Desenvolver os serviços aqui contratados de acordo com a melhor técnica disponível no mercado, com observância ao expressa e previamente autorizado pela(s) CONTRATANTE(S), assim como respeitando o disposto na legislação aplicável.

c) Cumprir integralmente o presente instrumento, cabendo ainda ao (às) CONTRATADO(A)(S) a coordenação dos serviços, responsabilizando-se, legal, administrativa e tecnicamente pelos mesmos.

d) Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os tributos de sua responsabilidade, incidentes sobre o objeto contratado, de natureza federal, estadual e municipal, bem como responsabilizar-se pelas infrações fiscais decorrentes da execução do Contrato, autorizando a(s) CONTRATANTE(S) a compensar valores não recolhidos ou recolhidos indevidamente.

e) Alocar equipe própria para o atendimento à(s) CONTRATANTES, de acordo com as características e a complexidade dos trabalhos, conforme definido nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços.

f) Manter em seu nome e sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, os empregados na quantidade e habilitações necessárias à perfeita execução dos serviços, bem como mantê-los constantemente treinados e atualizados para o bom desempenho de suas atividades.

g) Substituir de imediato, sem ônus adicionais para a(s) CONTRATANTE(S), pessoal da equipe, sempre que exigido por esta, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas. Caso algum dos profissionais tenha que ser substituído no transcorrer da execução do contrato, o(s) profissional(is) a ser(em) substituído(s) deverá(ão) possuir formação e experiência igual ou superior a do(s) profissional(s) que está(ão) sendo substituído(s). A substituição dependerá de aprovação da(s) CONTRATANTE(S).

h) Designar representante com poderes para decidir todas as questões relacionadas com o contrato.

i) Cumprir, como única empregadora, as disposições legais, quer quanto à remuneração do pessoal empregado e alocado na execução dos serviços, bem como aos demais encargos de natureza trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, obrigando-se ainda a respeitar e fazer com que sejam respeitados pelos seus empregados, que não terão qualquer vínculo com a(s) CONTRATANTE(S), todos os regulamentos de ordem interna e normas de segurança da(s) CONTRATANTE(S), os quais declara conhecer.

j) O inadimplemento do(a)s CONTRATADO(A)(S), com referência a qualquer dos encargos referidos no subitem anterior, não transfere à(s) CONTRATANTE(S) a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato ou restringir sua execução. A(s) CONTRATANTE(S) também não se tornarão(á) corresponsável(eis) pelos eventuais inadimplementos trabalhistas e previdenciários do(a)s CONTRATADO(A)(S).

k) Arcar com o pagamento de juros de 1,0 % (um por cento) ao mês e correção monetária pelo IGPM/FGV nas hipóteses de exercício do direito de regresso em relação a qualquer dos encargos, contribuições e tributos acima mencionados que sejam exigidos e eventualmente pagos pela(s) CONTRATANTE(S).

l) Assumir todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, civis ou penais relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

m) Responsabilizar-se pelo pagamento de indenização por danos diretos ou indiretos que, comprovadamente e em virtude da execução do Contrato, por culpa (negligência, imprudência, imperícia) ou dolo, vier a causar à(s) CONTRATANTE(S) ou a terceiros alheios à relação contratual, por ato próprio ou de seus empregados, subcontratados ou colaboradores autorizados pela(s) CONTRATANTE(S), podendo a(s) CONTRATANTE(S) descontar(em) o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

n) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus funcionários no desempenho do serviço ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do(s) CONTRATANTE(S).

o) Entregar relatórios acerca dos serviços prestados, sempre que for solicitado.

p) Identificar os funcionários que executarão os serviços nas instalações da(s) CONTRATANTE(S).

q) Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas, devendo o(a)s CONTRATADO(A)(S) tomar todas as providências cabíveis para a imediata solução das anormalidades constatadas.

r) Fornecer, quando solicitado pela(s) CONTRATANTE(S), documentação comprobatória de regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e junto ao FGTS.

s) Guardar inteiro sigilo dos dados e informações processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do(s) CONTRATANTE(S), sendo vedada ao(à)s CONTRATADO(A)(S) sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da(s) CONTRATANTE(S).

t) Responsabilizar-se civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda.

u) Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à(s) CONTRATANTE(S) os esclarecimentos julgados necessários.

v) Elaborar e apresentar ao(s) CONTRATANTE(S), nas datas estabelecidas, todos os produtos e relatórios de acompanhamento de execução de serviços, contendo todo o detalhamento das atividades desenvolvidas.

w) Não ceder, transferir ou subcontratar a terceiros, no todo ou em parte, o objeto contratual, sem a prévia e expressa anuência da(s) CONTRATANTE(S), por escrito. No caso de subcontratação autorizada, esta somente poderá ser efetivada com empresas aprovadas pela(s) CONTRATANTE(S), subsistindo ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), total responsabilidade referente ao cumprimento, pela subcontratada, de todas as obrigações contidas no instrumento contratual.

x) Fornecer à(s) CONTRATANTE(S), sempre que esta(s) assim o solicitar(em), cópia dos comprovantes de pagamentos, de multas e/ou de indenizações, acompanhados das justificativas pertinentes, na hipótese de ocorrerem infrações praticadas por sua culpa, no decorrer do Contrato.

y) Não emitir duplicatas ou quaisquer títulos de crédito em face da(s) CONTRATANTE(S) sem que estas tenham previamente autorizado.

z) Não negociar títulos em nome do(s) CONTRATANTE(S), bem como utilizar o presente contrato para garantia de transações bancárias ou financeiras de qualquer espécie.

## II - Obrigações dos CONTRATANTES:

a) Efetuar os pagamentos devidos ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) de acordo com o estabelecido nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços.

b) Fornecer ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) toda e qualquer informação necessária para a consecução do objeto contratual.

c) Permitir ao pessoal técnico do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às instalações da(s) CONTRATANTE(S) para a execução dos serviços, respeitadas as normas e procedimentos de acesso às instalações.

d) Notificar o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o(s) CONTRATANTE(S).

e) Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) e exigindo as medidas corretivas necessárias, no prazo determinado pela(s) CONTRATANTE(S), bem como atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços.

f) Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com os termos contratuais, e/ou com as OS emitidas.

g) Comunicar ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) a necessidade de substituição de profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.

h) Emitir, antes da execução de qualquer serviço, a competente OS, se o caso, definindo claramente os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relativos ao serviço objeto deste contrato.

i) Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

j) Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação.

k) Informar ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos serviços contratados.



### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PAGAMENTO**

3.1. No valor a ser pago ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), estarão compreendidos todos os custos necessários à prestação dos serviços, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, fretes, viagens para Brasília/DF e outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto.

3.2. Os pagamentos dar-se-ão no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da conclusão dos serviços ou de cada etapa prevista em cronograma de execução, mediante depósito em conta bancária a ser indicada pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S).

3.2.1. O pagamento estará condicionado à aprovação por parte da(s) CONTRATANTE(S) das entregas referentes a cada serviço especificado. 3.2.2. O pagamento pelos serviços prestados será realizado mediante apresentação da Nota Fiscal de Serviços/Fatura, discriminando os serviços e os locais onde foram prestados.

3.3. Caberá ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) apresentar a nota fiscal/fatura para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência da data de vencimento para que a(s) CONTRATANTE(S) possam providenciar os trâmites de pagamento.

3.4. Para fins de faturamento dos serviços prestados, no caso de rateio entre as entidades, caberá ao (à)(s) CONTRATADO(A)(S) emitir Notas Fiscais em nome de cada CONTRATANTE, em percentuais que serão informados pela área gestora do contrato.

3.5. Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para a(s) CONTRATANTE(S).

3.6. Somente serão de responsabilidade da(s) CONTRATANTE(S) as despesas de deslocamento de profissionais do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) ou fora da sede da(s) CONTRATANTE(S), em Brasília/DF. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pela(s) CONTRATANTE(S) e serão limitadas ao que se segue:

a) Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional; e b) Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos da(s) CONTRATANTE(S), para as despesas com hospedagem e alimentação.

### **CLÁUSULA QUARTA - DO DIREITO AUTORAL**

4.1. Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre os produtos e materiais desenvolvidos no âmbito desta contratação pertencerão, exclusivamente, à(s) CONTRATANTE(S).

4.2. A(s) CONTRATANTE(S), a qualquer tempo e sem qualquer restrição, poderá modificar o conteúdo descrito no item anterior, promover futuras atualizações, modificações ou derivações tecnológicas, ainda que associadas a outros produtos, ceder, emprestar, alienar, enfim, usar, fruir e dispor dos produtos sem que o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) faça(m) jus a qualquer outra contrapartida, além dos pagamentos previstos no contrato, o que se estende aos resultados oriundos a partir dos serviços prestados.

4.3. É da exclusiva responsabilidade do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) a obtenção da competente cessão de direitos de autor e conexos, em favor da(s) CONTRATANTE(S), junto às pessoas envolvidas na elaboração dos produtos e materiais, sob pena de vir a responder pela integralidade dos prejuízos que o não cumprimento desta sua obrigação vier a ocasionar à(s) CONTRATANTE(S).

### **CLÁUSULA QUINTA - DA CONFIDENCIALIDADE**

5.1. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) se obriga(m) a não quebrar a confiança que lhe é depositada em razão da celebração do contrato, guardando, durante sua vigência e mesmo após a sua expiração, total sigilo de todas as informações que obtiver em razão do contrato e da prestação do serviço.

5.2. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) se compromete(m) a adotar as medidas necessárias para que seus diretores, empregados, e em geral todas aquelas pessoas sob sua responsabilidade, que tenham acesso a informações confidenciais, mantenham o sigilo acordado neste instrumento, sendo responsável pela eventual ruptura do compromisso de confidencialidade por essas pessoas.

5.3. Não serão consideradas confidenciais as informações que: a) sejam ou venham a ser identificadas como de domínio público; b) encontravam-se na posse legítima do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), livres de quaisquer obrigações de confidencialidade, antes de sua revelação em razão deste contrato; c) sejam expressamente identificadas pela(s) CONTRATANTE(S) como não confidenciais; d) devam ser divulgadas por força de decisão em processo judicial, sendo a divulgação, neste caso, a mais restrita possível, o que deverá ser imediatamente comunicado à(s) CONTRATANTE(S).

5.4. O descumprimento da confidencialidade obrigará o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) à reparação de eventuais perdas e danos, inclusive os valores que a(s) CONTRATANTE(S) venham eventualmente a despendar para indenização de terceiros, sem prejuízo das demais consequências legais e contratuais.

5.5. O não exercício pela(s) CONTRATANTE(S) de qualquer direito previsto nesta cláusula de confidencialidade, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.

## **CLÁUSULA SEXTA - DAS PENALIDADES E DA RESOLUÇÃO**

6.1. As penalidades decorrentes do descumprimento parcial ou total seguirão a seguinte regra:

I. Pela inexecução parcial ou total do Contrato, excluídas as hipóteses de caso fortuito e força maior, ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, inclusive cumulativamente:

a) Advertência, por escrito;

b) Multas;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Entidade Licitadora pelo prazo de até 02 (dois) anos.

II. Nas hipóteses de mora quanto ao cumprimento das obrigações, ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) poderá ser aplicada multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor do contrato, enquanto perdurar o descumprimento.

II.1. O inadimplemento parcial do contrato ensejará a aplicação de multa em favor da(s) CONTRATANTE(S) equivalente a 10% do valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão, da aplicação da multa rescisória e das eventuais perdas e danos complementares apuradas.

III. O inadimplemento injustificado do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) por prazo superior a 30 (trinta) dias dará à(s) CONTRATANTE(S) o direito de considerar resolvido o contrato, independentemente de prévia interpelação judicial ou extrajudicial, respondendo ainda o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) pelas penalidades e pelas perdas e danos decorrentes, ressalvadas as hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovadas e impeditivas da prestação dos serviços.

IV. A resolução do Contrato motivada pelo inadimplemento de qualquer das partes ensejará a aplicação de multa rescisória à parte culpada correspondente a 20% (vinte por cento) do montante do valor do contrato, sendo que na hipótese de resolução por falta de pagamento deverão ser observadas as condições previstas no item V.

V. O atraso no pagamento do serviço, por culpa da(s) CONTRATANTE(S), implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor de cada fatura e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês. Os juros serão calculados desde a data limite para o pagamento até a satisfação do débito.

VI. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) deverá(ão) comunicar, por escrito e justificadamente, as ocorrências de caso fortuito ou força maior impeditivas da prestação de serviços, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados da data da ocorrência, sob pena de não poder alegá-los posteriormente.

VII. As eventuais multas e outros valores devidos pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S) à(s) CONTRATANTE(S) poderão ser compensados no pagamento das parcelas, vencidas ou por vencerem, deduzidas da garantia ou poderão ser cobradas judicialmente, se for o caso.

VIII. As multas poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

IX. Além de qualquer outro descumprimento de cláusula contratual, constituem causas de resolução, em qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) tenha(m) direito a indenização, a qualquer título: a) Ceder ou transferir, no todo ou em parte, os serviços que constituem objeto do Contrato, sem a prévia autorização escrita da(s) CONTRATANTE(S); b) Deixar de cumprir as obrigações previstas no Contrato; c) Ocorrer reincidência, por parte do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), em infração contratual que implique na aplicação de multa; d) Ocorrer a decretação de falência, a liquidação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA, ou ainda, o ingresso desta última em processo de recuperação judicial; e) Deixar de apresentar a garantia contratual prevista no Contrato, no prazo previsto.

X. Em qualquer das situações elencadas nas alíneas acima, exceto o previsto na letra “d”, a CONTRATADA ficará sujeita à multa resolutória prevista no item IV acima, cumulativamente, respondendo ainda, pelas perdas e danos decorrentes.

XI. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) renuncia(m) expressamente ao direito de requerer a redução judicial das penalidades acordadas.

6.2. O atraso quanto ao descumprimento do Acordo de Níveis de Serviço, se for o caso, implicará nas penalidades previstas no contrato de prestação de serviços – condições específicas.

6.3. Previamente à aplicação de penalidades, a(s) CONTRATANTE(S) oportunizarão esclarecimentos pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S), que terá(ão) prazo máximo de 05 (cinco dias) úteis para apresentar justificativas, por escrito.

6.4. Caso não haja manifestação do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) dentro desse prazo ou caso a(s) CONTRATANTE(S) entendam como improcedentes as justificativas, serão aplicadas as sanções previstas.

## **CLAUSULA SÉTIMA – DO ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. Fica desde já convencionado que a(s) CONTRATANTE(S), por meio de seus representantes, acompanharão e fiscalizarão o serviço objeto deste Contrato, sendo que essa fiscalização não desincumbe o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) de suas responsabilidades e obrigações.

7.2. A fiscalização da(s) CONTRATANTE(S) não exclui ou atenua a responsabilidade do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) por eventuais falhas na prestação dos serviços.

7.3. A(s) CONTRATANTE(S) indicarão nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços seus representantes junto ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) para a gestão do Contrato.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

8.1. Para assegurar o fiel cumprimento de todas as obrigações contraídas por este instrumento, o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) oferece(m) a(s) CONTRATANTE(S) a garantia descrita nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços e nesta Cláusula, a ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias contados da data da convocação para a assinatura do contrato.

8.2. A garantia prestada, quando for o caso, deverá vigorar por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.

8.3. A garantia prestada, quando for o caso, será restituída, automaticamente ou por solicitação, somente após comprovação de integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas e satisfação de prejuízos causados à(s) CONTRATANTE(S) ou a terceiros, em virtude da execução do objeto deste Contrato, bem assim após comprovação da inexistência de reclamações trabalhistas, nas quais a(s) CONTRATANTE(S)

responda(m) solidariamente ou subsidiariamente com o(a)(s) CONTRATADO(A)(S), sendo deduzidos todos os valores questionados na justiça trabalhista, provocados pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S) e não liquidados.

8.4. Sempre que forem deduzidos quaisquer valores da garantia ou quando houver redimensionamento do Contrato ou reajuste de preços, a garantia deverá ser restabelecida, no prazo de 10 (dez) dias úteis após recebimento de notificação da(s) CONTRATANTE(S), de modo que corresponda à porcentagem das condições específicas de contratação para a prestação de serviços.

8.5. A garantia oferecida na modalidade fiança-bancária deverá: a) conter renúncia expressa ao benefício de ordem, permitindo a execução da garantia sem interferência do(a)(s) CONTRATADO(A)(S); b) estabelecer prazo máximo de 48 horas para cumprimento; c) ser irrevogável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia, prevista nos termos do art. 27 do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI, previamente aprovada pela(s) CONTRATANTE(S).

8.6. O(A)(s) CONTRATADO(A)(S) somente poderá(ão) iniciar a entrega dos produtos após a apresentação da garantia contratual prevista nesta Cláusula.

## **CLÁUSULA NONA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

9.1. A tolerância por qualquer das partes quanto ao descumprimento das condições estipuladas será interpretada como mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos;

9.2. É vedado a qualquer uma das Partes delegar ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e deveres objeto do presente Contrato, sem a prévia autorização da outra Parte.

9.3. Se a(s) CONTRATANTE(S) forem autuadas, notificadas, citadas, intimadas ou condenadas em razão do não cumprimento, em época própria, de qualquer obrigação atribuível ao(a)(s) CONTRATADO(A)(S), seja de natureza fiscal, trabalhista, previdenciária ou de qualquer outra espécie, assistir-lhe-á o direito de reter os pagamentos devidos na forma do item 6.1 VII, até que o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) satisfaça(m) a respectiva obrigação ou até que a(s) CONTRATANTE(S) sejam excluídas do pólo passivo da autuação, notificação, citação, intimação ou condenação, mediante decisão irrecurável.

9.3.1. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) ressarcirá(ão) a(s) CONTRATANTE(S), independentemente do resultado dos processos judiciais ou administrativos, o valor das horas que forem despendidas por seus advogados, prepostos, além das despesas judiciais e administrativas e dos custos que incorrer, servindo de base para o ressarcimento aqui pactuado a remuneração dos advogados e prepostos da(s) CONTRATANTE(S).

9.3.2. Caso já tenham sido efetuados pela(s) CONTRATANTE(S) todos os pagamentos e importâncias devidas à(s) CONTRATADA(S), ou se o Contrato já tiver sido encerrado ou não havendo possibilidade de compensação satisfatória, assistirá à(s) CONTRATANTE(S) o direito de cobrar judicialmente tais obrigações do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), servindo, para tanto, o presente instrumento como título executivo extrajudicial.

9.4. As condições específicas do Contrato de prestação de serviços prevalecerão sobre as condições gerais da contratação sempre que forem com estas conflitantes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO E DA LEGISLAÇÃO**

10.1. Fica eleito o Foro de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões relativas da contratação.

10.2. Aplicar-se-á ao(s) CONTRATANTE(S) a legislação da República Federativa do Brasil, atinente às entidades privadas, e cumulativa e exclusivamente ao SENAI e SESI, os seus Regulamentos de Licitações e Contratos.