

CONTRATO 016/2021

PROCESSO Nº 00003070
PREGÃO Nº 049/2021

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADOS DE GERENCIAMENTO, OPERAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI, QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E A EMPRESA GETI COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.

Pelo presente instrumento a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, adiante denominada **CONTRATANTE**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.671.513.0001-24, com sede a Praça Manoel Silvino Monjardim, 54, Centro, Vitória/ES, CEP. 29010-520, representada legalmente por seu Defensor Público-Geral Dr. Gilmar Alves Batista, brasileiro, com endereço profissional a Praça Manoel Silvino Monjardim, 54, Centro, Vitória/ES, CEP. 29010-520, e a Empresa **GETI COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 10.685.746/0001-30, com endereço na Av. José Conrado de Araujo, 731, Bairro Rosa Elze, SergipeTec - Bloco B3 - Sala 06, CEP 49100-000 | São Cristóvão - SE, neste ato representado por Fabricio Rogério Santos Santana, inscrito sob nº CPF 987.585.195-72, com endereço em Aracaju/SE, ajustam a presente **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADOS DE GERENCIAMENTO, OPERAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI, VISANDO ATENDER ESTA DEFENSORIA PÚBLICA**, nos termos da Leis Federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei nº 8.883, de 08 de junho de 1994, de acordo com os termos do processo nº 00003070, parte integrante deste instrumento, independente de transcrição, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste CONTRATO, que se regerá pelas Cláusulas seguintes.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos continuados de gerenciamento, operação e sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, para atender a esta Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

2. Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob a forma de empreitada por preço global, nos termos do art. 10, II, “b”, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PRODUTOS E SERVIÇOS CONTRATADOS

3.1. Por se tratarem de recursos responsáveis por operar e administrar funções críticas do Datacenter, é essencial que sejam definidos os Níveis Mínimos de Serviços e necessidades do negócio, a fim de manter o ambiente computacional em plenas condições de atendimento das demandas e com níveis de satisfação aceitáveis.

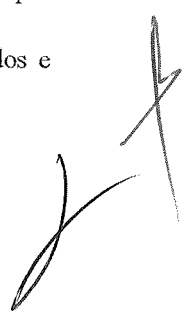
3.2. No que se refere aos requisitos tecnológicos evidenciam-se os serviços a seguir relacionados:

- a) **Suporte à Administração de Infraestrutura:** compreende a supervisão da equipe de profissionais na execução dos serviços de conectividade, monitoramento, banco de dados, armazenamento, backup, produção e segurança;
- b) **Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup:** compreende o gerenciamento de todos os componentes de infraestrutura e de políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade,

- formato e permissões de acesso, em ambientes Samba Server (SMB), Windows Network File System (NFS) e de backup corporativo;
- c) **Suporte à Conectividade (Rede e Conectividade):** compreende as atividades de gerenciamento de redes, da infraestrutura de conectividades, VoIP, Wireless que a DPES possui, incluindo: Local Area Networks – LAN, Metropolitan Area Networks – MAN, Wide Area Network – WAN e Wireless Local Area Network – WLAN;
 - d) **Suporte à Tecnologia da Informação (Qualidade de Infraestrutura):** compreende administração, operacionalização e manutenção de produtos tecnológicos da DPES, ativos de software e de hardware, bem como receber, avaliar, classificar, monitorar e acompanhar todos os chamados de 1º e 2º níveis promovendo a interação das áreas de 3º nível na solução de chamados. Além disso, estará incumbida de emitir relatórios executivos sobre a operação, níveis de qualidade, metas atingidas e níveis de serviço;
 - e) **Suporte à Operação (Servidores Windows e Linux):** compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação, serviços de diretório, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados a sistemas operacionais, aplicações, gerência de servidores físicos, virtuais e clusterizados. Gerar documentação de procedimentos, de novas soluções de TI e das soluções em operação. Redigir e entregar relatórios, realizar análise de capacidade e performance;
 - f) **Suporte à Banco de Dados:** compreende as atividades de criação, suporte, tuning, segurança, manutenção e monitoramento de bancos de dados (físico, virtualizado ou na nuvem);
 - g) **Suporte à Segurança da Informação:** compreende a avaliação do ambiente físico e virtual, serviços e sistemas, monitoramento contínuo, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura, apoiar o CONTRATANTE na homologação de soluções de segurança e na execução de atividades de controle de acessos e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e ambiente tecnológico do CONTRATANTE;
 - h) **Operação de Rede e Controle (NOC):** compreende o monitoramento proativo do ambiente de Produção.

3.3. Os serviços listados geram as seguintes necessidades de operação, administração e sustentação:

- Apoio técnico relacionado ao acompanhamento, monitoramento e controle da infraestrutura de TIC do órgão;
- Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
- Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TIC;
- Gerenciar, administrar e executar as soluções de monitoramento contínuo, proativo e reativo, com resposta e tratamento de incidentes de redes, bem como a instalação, configuração, operação, administração e sustentação de todos os componentes de infraestrutura do ambiente de Datacenter;
- Administrar e configurar as soluções de TIC seguindo as recomendações de melhores práticas dos fabricantes;
- Atuar de forma colaborativa e integrada com a área de desenvolvimento de softwares, implantando práticas e ferramentas para tornar o provisionamento de ambientes mais eficiente;
- Cooperar com a Central de Serviços disponibilizando recursos e funcionalidades inerentes as soluções adotadas pela infraestrutura de TIC;
- Gerenciar e suportar a segurança da infraestrutura de TIC quanto a aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação;
- Manter os sistemas em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;
- Propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para a os serviços da DPES;
- Garantir que as informações dos itens de configuração (IC's) relacionados ao serviço estejam atualizadas na Base de Gerenciamento de Configuração (BDGC);
- Propor, definir e documentar soluções para incidentes e problemas de forma integrada, com todas as equipes especializadas, promovendo a padronização e a melhoria na qualidade de prestação dos serviços;
- Promover melhorias nos processos relacionados à infraestrutura de TIC, com a aplicação de métodos e procedimentos padronizados, conforme melhores práticas previstas na biblioteca ITIL atual;



- Apoiar nas definições de padrões que contribuam na agilidade do processo de entrega das demandas;
- Apoio técnico na elaboração de projetos de inovação tecnológica e de tecnologias educacionais;
- Apoio técnico na gestão dos serviços de infraestrutura de TIC;
- Apoio técnico aos processos de aquisição de bens e contratação de serviços de TI;
- Auxiliar no alinhamento do planejamento de tarefas (estruturas, políticas, programas e operações) com os objetivos do negócio – Governança de TI;
- Auxiliar no diagnóstico de oportunidades aplicáveis ao ambiente operacional buscando a redução de gastos em hardware, software, gestão, comunicação e despesas para os usuários finais;
- Conduzir as demais atividades previstas nas funções de gerenciamento de projetos de TIC, conforme biblioteca PMBOK e ITIL;
- Cooperar com a Central de Serviços disponibilizando recursos e funcionalidades inerentes as soluções adotadas pela infraestrutura de TIC;
- Auxiliar em testes, laudos, notas técnicas e pareceres de novas tecnologias;
- Executar rotinas de inspeções e vistorias nos componentes críticos da infraestrutura de TIC para identificar anormalidades e prestar o tratamento imediato, de acordo os procedimentos adequados;
- Gerenciamento e suporte à internet/web através do monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites;
- Monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, dos ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas para infraestrutura de TIC;
- Executar a instalação, configuração e operação das aplicações de gerenciamento e monitoramento específicos de cada solução de TIC para monitoração contínua e proativa dos ativos envolvidos no serviço;
- Propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para a os serviços da DPES.

CLÁUSULA QUARTA – DOS REQUISITOS GENÉRICOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. As ações necessárias à execução dos serviços de implantação do Service Desk, IMAC e atendimento de suporte de 2º e 3º níveis serão executadas nas dependências do CONTRATANTE, situado à Praça Manoel Silvino Monjardim, 54 – Centro, CEP: 29010-520.

4.2. Tal exigência visa assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços e facilitar a gestão do contrato, o processo de melhoria contínua dos serviços e as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços da DPES.

4.3. A prestação dos serviços deverá seguir as melhores e boas práticas preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT, PMBOK (Project Management Body of Knowledge) e demais documentos norteadores de TIC.

4.4. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL®, do framework de governança COBIT® 5 e do padrão ISO/IEC 20.000. A CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.

4.5. Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues pela CONTRATADA, responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

4.6. Neste modelo de execução de serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e a DPES.

4.7. Quando do início da execução contratual, o CONTRATANTE deverá revisar os modelos dos relatórios gerenciais a serem gerados e entregues pela CONTRATADA, conforme determinados no Termo de Referência do processo nº 00003070, “Item 3.4.13 – Relatórios e Dashboards”. Vale ressaltar que o CONTRATANTE poderá mudar, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, a quantidade, os tipos,

modelos e periodicidade dos relatórios. Nestes casos, a CONTRATADA será comunicada e instruída antecipadamente.

4.8. O CONTRATANTE também fará o acompanhamento da prestação dos serviços através de pesquisas realizadas junto a seus usuários sobre a qualidade de atendimento dos serviços prestados. O não atendimento dos indicadores de qualidade será considerado inexecução parcial das obrigações assumidas e ensejará na aplicação de glosa através do Acordo de Nível de Serviço – ANS.

4.9. A avaliação de satisfação seguirá uma metodologia de pesquisa válida, investigando um universo estatisticamente representativo e escolhendo perguntas que avaliem a qualidade do serviço. A metodologia e o formato dos formulários de pesquisa serão definidos pelo CONTRATANTE e avaliarão aspectos do serviço de atendimento como agilidade, cordialidade, presteza e postura. Os resultados dessas pesquisas serão reportados mensalmente pela CONTRATADA, indicando o grau de satisfação dos usuários.

4.10. As perguntas terão opções equivalentes aos índices: péssimo, ruim, médio, bom e ótimo. O Índice de satisfação mensal (ISM), medido através de formulários de pesquisa, deverá obter o índice bom e ótimo em ao menos 80% das perguntas.

4.11. Independentemente da execução da avaliação do ISM, quando acontecer da quantidade de reclamações dentro de um determinado mês, relativas ao comportamento profissional dos operadores de atendimento da CONTRATADA, exceder a 03 (três), a CONTRATADA ficará sujeita à aplicação de glosa através do ANS. Para efeito de instrução, qualquer reclamação encaminhada à DTI deverá ser comunicada à CONTRATADA para conhecimento.

4.12. As solicitações registradas no Service Desk que envolverem mudanças complexas na infraestrutura de TIC da DPES serão convertidas em uma Requisição de Mudança. Estas solicitações podem ser originadas por diversas necessidades, como por exemplo: atualização de softwares que envolvem estudos complexos, implantação de novos softwares e tecnologias, implantação de novos equipamentos.

4.13. Toda mudança será planejada em conjunto com servidores da DTI. A CONTRATADA será responsável por criar um plano de ações, o qual, após aprovação do CONTRATANTE, deverá ser seguido e executado. Para cada requisição de mudança será acordado um ANS específico proposto pelo CONTRATANTE.

4.14. O plano de mudança deverá ser registrado no Sistema de Chamados da Central de Serviços, de uso do CONTRATANTE e, para isso, a CONTRATADA deverá prover técnicos capacitados nessa ferramenta.

4.15. A CONTRATADA, enquanto responsável pelo Suporte em TIC da DPES, será também responsável pela documentação de todos os processos junto ao Suporte, que envolvem as diversas áreas solucionadoras.

4.16. Quando a DPES definir ponto facultativo de suas atividades, o CONTRATANTE poderá ao seu critério liberar ou não, mediante comunicação formal ao Líder Técnico, as equipes da CONTRATADA. No caso da não liberação da equipe da CONTRATADA por parte do CONTRATANTE, o atendimento deverá seguir seu trâmite normal, conforme estabelecido no Termo de Referência do processo nº 00003070.

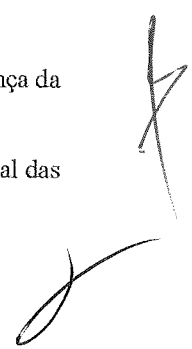
4.17. Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, observando sempre os critérios de qualidade.

4.18. A CONTRATADA deve implantar o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços demandados.

4.19. A CONTRATADA deve responsabilizar-se pela definição da forma, metodologia, processos, local e modelo de execução dos serviços.

4.20. A CONTRATADA deve adequar-se aos padrões normativos orientados pela Política de Segurança da DPES.

4.21. A CONTRATADA deve realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da DPES em horário de seu expediente.



CLÁUSULA QUINTA – DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 Os serviços deverão ser executados sempre por profissionais com conhecimentos necessários sobre as ferramentas, equipamentos, peças, técnicas e itens envolvidos, de modo que não prejudique o andamento normal das atividades da CONTRATANTE, principalmente em horário de expediente normal.

5.1.1 Será permitida a prestação dos serviços de forma remota:

- Para atendimentos de suporte técnico de 1º nível;
- Para atendimentos de suporte técnico de 2º nível aos usuários que não tiverem necessidade de apoio presencial;
- Para resolução de demandas após o horário de expediente;
- Para utilização de profissionais capacitados em problemas e incidentes específicos.

5.1.2. Eventualmente, haverá necessidade de execução dos serviços em período extraordinário ou fora do horário normal de expediente da DPES, ou seja, antes das 7 horas, após as 20 horas, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

a) A previsão é a de que o volume de serviço a ser realizado fora do horário exigido para atendimento presencial não ultrapasse 5% (cinco por cento) do volume total de demandas.

b) A execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais a CONTRATANTE.

c) **Não haverá remuneração adicional** da DPES à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

5.2. Com o intuito de dar apoio aos colaboradores desta DPES que possuem escalas distintas de horário de trabalho, a Infraestrutura deverá ter o período mínimo de cobertura de suporte presencial das equipes, com exceção das Equipes de Suporte Técnico de 1º Nível, conforme horários previstos na tabela abaixo:

		Atendimento presencial e remoto aos usuários	
	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível	Suporte a Sistemas Operacionais e Aplicações	Segunda a Sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
		Suporte a Sistemas Operacionais e Aplicações MS Windows – Endpoints	
		Suporte em Instalações e Cabeamento de Rede	
		Operacionalização de Serviços de Infraestrutura	
	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível	Administração de Sistemas Operacionais, Aplicações e servidores MS Windows	Segunda a Sexta-feira, das 09h00min às 18h00min
		Administração de Armazenamento, Backup de Dados e Virtualização	
		Administração de Sistemas Operacionais e Aplicações Linux	
		Administração de Conectividade	
		Administração de Segurança da Informação	
		Administração de Banco de Dados	

		Administração de Suporte em Instalações e Cabeamento de Rede	
		Administração de Automação e Orquestração	
		Operacionalização de Serviços de Infraestrutura	
	Serviço de Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações	Administração de servidores de sistemas e aplicações	Segunda a Sexta-feira, das 09h00min às 18h00min
		Sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de containers Docker e suas ferramentas de gestão	
		Deploy e publicação de versões de aplicação e sistemas de informação em ambientes de hospedagem de aplicações	
		Manutenção, sustentação e administração dos ambientes de hospedagem das aplicações	

Tabela – Serviço de Atendimento e Suporte Técnico

5.3. Os serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível que compõem o objeto desta contratação poderão ser prestados em quaisquer municípios do Estado do Espírito Santo onde a *DPES* atua.

5.4. Pode vir a existir a necessidade da participação de equipes técnicas de 3º nível da CONTRATADA, para apoio técnico no atendimento das demandas desta Instituição, fora das dependências da *DPES*.

5.5. O horário de funcionamento da *DPES* segue os demais órgãos públicos no Estado do Espírito Santo.

5.6. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível

5.6.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da *DPES*, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, solução para distribuição de pacotes de software, sistemas operacionais, dentre outras.

- a) O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TIC da *DPES*, através da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

5.6.2. A equipe deverá ser composta de profissionais para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível.

5.6.3. A Central de Atendimento deverá ser a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos e externos dos serviços de TIC do CONTRATANTE, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos e consultas às demais equipes da CONTRATADA. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota.

5.6.4. A Central de Atendimento deverá funcionar em local externo à DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.

5.6.5. Os atendimentos deverão ser feitos através do Sistema de Gestão de Central de Serviços da *DPES*, por telefone ou por acesso remoto, com consultas à base de conhecimento. Será atendido por esta equipe todo o ambiente de Endpoints, tipo: estações de trabalho (desktops), notebooks, tablets, smartphones e sistemas de informação utilizados por usuários da *DPES*.

5.6.6. Os canais de acesso à Central de Atendimento deverão ser preferencialmente atendidos por meio de abertura de chamados pelo usuário no Portal de Atendimento do Sistema de Gestão de Service Desk da

DPES. O atendimento via chamadas telefônicas deverá ser provido pela CONTRATADA através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de qualquer um dos sítios da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo, localizado nas regiões atendidas pela *DPES*, assim como de quaisquer telefones, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro.

5.6.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a Infraestrutura de infraestrutura necessária à execução das atividades da Central de Atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e de comunicação de dados (VPN) entre a *DTI/DPES* e a CONTRATADA.

5.6.8. A central de atendimento telefônico da CONTRATADA deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Auditável), podendo ser utilizada a Central PBX/IP da CONTRATANTE desde que os requisitos estejam em conformidade com solicitado no Termo de Referência do processo nº 00003070.

5.6.9. A Central de Atendimento poderá permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar a triagem e o atendimento de forma automática. A URA deverá possuir funcionalidade “cut-thru”, para permitir a interrupção da resposta de voz a qualquer momento, seja para processar uma opção teclada, seja para encaminhar a chamada para um atendente.

5.6.10. O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.

5.6.11. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.

5.6.12. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto.

5.6.13. A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico.

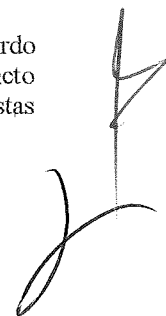
5.6.14. Deve ser permitido a abertura de atendimentos via correspondências eletrônicas (e-mail livre ou pré-formatado), recebidas dos usuários demandando prestação de serviços. Neste caso, o atendente deverá entrar em contato com o usuário para melhor acolhimento do chamado.

5.6.15. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de serviços de TIC e infraestrutura, seguindo os scripts pré-definidos.

5.6.16. Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, o chamado deverá ser direcionado para a equipe de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível. O escalamento do chamado deverá ser registrado na Ferramenta de Gestão de Central de Serviços. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço.

5.6.17. Todas as solicitações recebidas pela Central de Atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de Gestão de Central de Serviços.

5.6.18. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de Gestão de Central de Serviços, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do contratante do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.



5.6.19. A Central de Atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio da *DPES*. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação da *DPES*.

5.6.20. O registro dos chamados será feito na Solução de Gestão de Central de Serviços a ser implantada na rede da CONTRATADA. Os requisitos da ferramenta de Gestão de Help Desk serão detalhados no Termo de referência do processo nº 00003070, "Item 3.4.11 – Solução de Gestão de Central de Serviços e Gerenciamento de TIC".

5.6.21. O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h00h (oito horas) às 18h00h (dezoito horas), de modo ininterrupto.

5.6.22. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

- a) Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pelo CONTRATANTE;
- b) Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados no Termo de Referência do processo nº 00003070;
- c) Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes de suporte de TIC da *DPES*;
- d) Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC do CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;
- e) Retornar por telefone ou chat, se disponível, chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato, quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda;
- f) Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pela *DPES*, no mínimo o número telefônico (celular e fixo), cargo, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.
- g) Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- h) Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, sempre que necessário, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- i) Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da *DPES*, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados;
- j) Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;
- k) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos sempre que possível, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- l) Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- m) Registrar no Sistema de Gestão de Service Desk todo e qualquer andamento, observações relevantes, informações fornecidas pelos usuários ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- n) Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- o) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a *DPES*), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da *DPES* e seu uso;
- p) Responder a pedidos de informações dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- q) Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (*follow-up*), dando o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;



- r) Identificar e reportar imediatamente ao Líder Técnico os problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da DPES ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- s) Identificar, reportar falhas e propor melhorias nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao Líder Técnico;
- t) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de softwares, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela DPES;
- u) Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da DPES;
- v) Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pelo DPES;
- w) O Suporte 1º Nível terá como meta a solução de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) de todos os chamados de TIC da DPES;
- x) O atendimento deste nível deve ser suportado por uma base de conhecimento, cuja propriedade é do CONTRATANTE e a responsabilidade de mantê-la atualizada e completa é da CONTRATADA;
- y) O atendente deverá conhecer todos os procedimentos já padronizados pelo CONTRATANTE, documentados na base de conhecimento. Para solicitações cujos procedimentos ainda não estiverem padronizados, o mesmo deverá solicitar, através de seu Líder Técnico, orientação ao CONTRATANTE e após, atualizar a documentação;
- z) Configuração ou reconfiguração para acesso a impressoras possibilitando ao usuário a retomada de impressão;
- aa) Abertura de chamados para impressoras/multifuncionais/tonners com defeito e solicitações de tonners novos e recolhimento de carcaças;
- bb) Configuração ou reconfiguração de navegador para retomada de acesso à Internet;
- cc) Instalação de software aplicativo de acordo com a política interna e autorizações fornecidas pelo CONTRATANTE;
- dd) Auxílio aos usuários na utilização de softwares e aplicativos utilizados pelo CONTRATANTE, dentre eles pacotes para escritório, funções básicas de aplicações específicas, uso do Portal do CONTRATANTE e sistemas desenvolvidos pelo CONTRATANTE;
- ee) Orientação sobre a utilização de hardware e software de forma geral;
- ff) Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral homologados pela DPES, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de autoatendimento e bases de conhecimento;
- gg) Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática;
- hh) Orientação sobre qualquer dúvida ou solicitação de informação do usuário relacionado a logins de usuários, e-mail, domínio, VPN, etc.;
- ii) Usar os procedimentos criados pela DPES, em sistema próprio para diversas operações, como desbloquear e criar contas, alterar senhas e desativar usuários;
- jj) Administração de grupos de rede e permissões de pastas e arquivos conforme política definida pela DPES;
- kk) Habilitar e desabilitar contas em redes Wi-Fi;
- ll) Abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, software, etc.).

5.7. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível

5.7.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será dividido pelas seguintes áreas de conhecimento conforme abaixo:

- a) Serviço de Atendimento e Suporte Técnico 2º Nível – Sistemas Operacionais e Redes
- b) O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível – Sistemas Operacionais e Redes atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros



conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIP.

5.7.2. A equipe é responsável pelo atendimento remoto e local a todos os usuários da *DPES*, ou seja, é esta equipe que se desloca até a estação de trabalho do usuário ou faz acesso à estação de trabalho remotamente para realizar atendimentos não compreendidos pelo 1º nível. Esta equipe deverá auxiliar o 1º nível nos chamados não solucionados ou poderá redirecionar um chamado para a equipe de 3º Nível, já que detém maior conhecimento para avaliar se um determinado chamado necessita ou não da intervenção de equipe com profunda especialização.

5.7.3. Os atendimentos presenciais de 2º nível poderão ser efetuados em qualquer uma das Unidades de Atendimento localizadas nos municípios onde a *DPES* atua, conforme descrito no Termo de Referência do processo nº 000030470, item “3.4.14 – Das Localidades de Atendimento”.

5.7.4. O deslocamento dos técnicos de 2º Nível para atendimento presencial às Unidades de Atendimento da *DPES*, conforme descrito no Termo de Referência do processo nº 000030470, Item “3.4.14 – Das Localidades de Atendimento” será de responsabilidade da *CONTRATADA*, sem qualquer ônus adicional para a *CONTRATANTE*.

5.7.5. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Atendimento e Suporte de 2º Nível.

5.7.6. O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h00h (oito horas) às 18h00h (dezoito horas), de modo ininterrupto;

5.7.8. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas, dentre outras:

- a) Prestar suporte presencial e remoto, de segundo nível, aos usuários de TIC da *DPES*, no atendimento de requisições de serviços e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
- b) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da correta utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da *DPES* e seu uso;
- c) Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos usuários de TIC da *DPES*;
- d) Formatar e restaurar o Sistema Operacional do usuário, sem perda de dados ou informações;
- e) Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- f) Contatar as equipes de Nível 3 e a área de TIC da *DPES* para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- g) Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da *DPES* que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- h) Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da *DPES*;
- i) Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- j) Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- k) Gerar e manter atualizadas imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos;
- l) Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo *CONTRATANTE*;
- m) Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do Service Desk;
- n) Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas ao Service Desk para as equipes internas da *DPES*;
- o) Garantir a padronização e a aplicação das regras de *compliance* definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC;
- p) Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pelo *DPES*, quando for o caso;
- q) Realizar atendimento aos usuários VIPs;

- r) Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
- s) Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TIC providos pelo CONTRATANTE;
- t) Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;
- u) Configurar e suportar equipamentos de informática e comunicação (telefones IP, headsets, etc.);
- v) Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência (MS Teams, Google Meet, etc.) nas unidades da DPES, incluído testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência.
- w) Manutenção e suporte em impressoras e multifuncionais, bem como trocas de tonners, se necessário;
- x) Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado;
- y) Troca, instalação, adição e mudança de até 50 (cinquenta) equipamentos (workstations, notebooks, monitores, impressoras, etc.) por mês, com a supervisão da DTI;
- z) Auxiliar na manutenção do inventário de aplicativos, componentes e equipamentos;
- aa) Elaborar relatórios mensais;
- bb) Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso;
- cc) Reportar as ocorrências ao líder técnico do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos;
- dd) Confeccionar cabos lógicos para interconexão entre equipamentos na rede local (LAN), devendo contar com todas as ferramentas necessárias para a execução da atividade;
- ee) Os profissionais deverão também estar munidos de malas de ferramentas que devem conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços "On-site" como: chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, testador de cabos UTP, lanterna e HDs externos de no mínimo 1 TB (para execução de backups locais e baixa de imagens).

5.8. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico 2º Nível – Telefonia IP

5.8.1. A Equipe de Atendimento e Suporte Técnico 2º Nível – Telefonia IP é responsável pela manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações de telefonia IP da DPES, com a aplicação de equipe especializada, para implementação de tecnologia contemplando a instalação de software, hardware e demais componentes necessários.

5.8.2. A equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e 4 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

5.8.3. O horário de prestação do Serviço de Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações será de segunda à sexta-feira, das 09:00h (nove horas) às 18:00h (dezoito horas), de modo ininterrupto.

5.8.4. Tipos de tarefas a serem realizadas por esta equipe incluem:

- a) Manter e administrar os recursos de hardware e software das Centrais Telefônicas PBX/IP (Panasonic / Monytel / VipPhone / Digistar);
- b) Instalar, configurar e manter Central Telefônica IP Virtual, com redundância, baseada em software livre, com suporte mínimo para 100 (cem) ramais;
- c) Instalar, configurar, manter e auditar solução baseada em ISSABEL, Asterisk, A2Billing, MCONF e BigBlueButton;
- d) Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia;
- e) Reconfigurar parâmetros de funcionamento das soluções de telefonia IP disponíveis na DPES;
- f) Configurar e reconfigurar todas as interfaces de rede IP relativas a telefonia IP;
- g) Configurar e reconfigurar ramais, sendo estes de tecnologia analógico ou IP, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz, integrações de comunicação unificada, CDR;
- h) Atualizar os firmwares e realizar backup das configurações da solução de telefonia IP;
- i) Configurar backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador do sistema;

- j) Configurar e reconfigurar rotas e troncos, sendo estes de tecnologia digital, analógico ou IP, incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminhamento de chamadas, rotas de menor custo, CDR;
- k) Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos propondo melhorias e a adoção de novas tecnologias pertinentes à área;
- l) Caso necessário, acionar a empresa contratada para prover garantia da solução de telefonia IP, seja preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua atuação.

5.9. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível

5.9.1. A equipe de 3º Nível será acionada sempre que um chamado necessitar de profunda especialização por parte dos analistas. Esta equipe deverá realizar o suporte à operação do ambiente de Infraestrutura de TIC do DPES.

5.9.2. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Atendimento e Suporte de 3º Nível.

5.9.3. A equipe de 3º nível deverá atuar nas diversas áreas de Infraestrutura de TIC, como redes, segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, banco de dados, backup, dentre outras.

5.9.4. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível será de segunda à sexta-feira, das 09:00h (nove horas) às 18:00h (dezoito horas), de modo ininterrupto.

5.9.5. A CONTRATADA deverá manter em seu quadro de funcionários, profissionais capacitados para execução dos serviços e para gestão das demandas.

5.9.6. Tipos de tarefas a serem realizadas por este nível incluem:

- a) Instalação, migração, atualização e operação de sistemas operacionais e softwares em servidores;
- b) Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nos equipamentos servidores da DPES, englobando neste item restauração do banco de dados e restauração de configurações de ativos de rede;
- c) Criação e manutenção de regras de acesso em switches, roteadores e firewall;
- d) Administrar o ambiente de Banco de Dados do CONTRATANTE;
- e) Manter todos os servidores atualizados, através das atividades de instalação, upgrade e aplicação de firmwares e patches de correções liberados pelos fornecedores de hardware e software;
- f) Manter atualizada a documentação de todo ambiente, incluindo os procedimentos que serão utilizados pelos administradores de Banco de Dados e suporte NOC/SOC. Os procedimentos e jobs de backup e ainda os scripts do plano de contingência (Disaster/Recovery) deverão estar sempre atualizados;
- g) Realizar frequentemente os testes de recuperação e falha definidos no plano de contingência;
- h) Execução de planos de ações definidos nas requisições de mudanças nas diversas áreas da TIC;
- i) Realizar abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, software, etc.);
- j) Executar os serviços de administração de serviços de diretório OpenLDAP e/ou Active Directory;
- k) Executar os serviços de administração de servidores DNS com configuração de zonas integradas com AD;
- l) Executar os serviços de administração de servidores DHCP integrado ao AD;
- m) Executar os serviços de administração de servidor de correio eletrônico;
- n) Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de comunicação e mensagens eletrônicas. Garantir a consistência e a segurança das informações do serviço de mensageria.
- o) Executar os serviços de administração de servidor de AntiSpam;
- p) Montar e configurar os servidores de arquivos (file servers) sob responsabilidade da DTI e das unidades descentralizadas (remotamente) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory;
- q) Administrar repositório e concentradores de logs de Eventos de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação em todo o Domínio DPES, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria;



- r) Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais para que as unidades de TIC descentralizadas possam implantar seus Print Servers seguindo o padrão da DTI;
- s) Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio da DTI e os das unidades descentralizadas;
- t) Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPO's) para os usuários do domínio Windows Server;
- u) Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede;
- v) Criação de rotinas de monitoramento de novos serviços no sistema de monitoramento da CONTRANTE;
- w) Serviços de suporte técnico e operacional à infraestrutura de serviços web, sites ou portais web para todo o ambiente da DPES;
- x) Manter atualizada toda a documentação da infraestrutura de TIC (rede, servidores, banco de dados, firewall e etc.);
- y) Documentar configurações de links de dados, endereçamento IP, tabelas de roteamento e mapas de rede física e lógica;
- z) Detectar, notificar e resolver problemas de desempenho a curto prazo, tratados como evento de falha;
- aa) Implementar atualizações de software e instalação de patches nos equipamentos monitorados proativamente e reativamente;
- bb) Implementar e manter as políticas de segurança, relacionadas ao ambiente de TIC da DPES e definidas pelo CONTRATANTE;
- cc) Documentar as configurações dos servidores;
- dd) Liberar e controlar os acessos a arquivos, softwares, sistemas e demais serviços da rede de dados do CONTRATANTE de acordo com normas internas;
- ee) Projetar, criar e manter estruturas de pastas e permissões de uso em ambiente Windows e/ou Linux;
- ff) Criar e administrar scripts de logon para usuários e Endpoints;
- gg) Apoiar as atividades de planejamento de capacidade com especificação dos equipamentos de rede e servidores;
- hh) Suportar o Service Desk em problemas de maior complexidade;
- ii) Analisar o desempenho e a disponibilidade dos servidores de forma a garantir o correto funcionamento dos sistemas e serviços;
- jj) Administração de atualizações de software;
- kk) Executar procedimentos de restauração de serviços e servidores, aplicando planos de contingência quando for o caso;
- ll) Administrar backup e restore de dados do ambiente de armazenamento de dados do CONTRATANTE;
- mm) Administrar rede SAN e Storages do ambiente do CONTRATANTE, quando disponível;
- nn) Manter diretivas de segurança dos sistemas operacionais, seguindo corretamente a política de segurança estabelecida pelo CONTRATANTE;
- oo) Configurar e gerenciar softwares de auditoria, detecção de intrusos, prevenção de ataques, antivírus e atualizações de software;
- pp) Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma atual da DPES e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo CONTRATANTE;
- qq) Administrar as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de *malwares* e garantindo o bom funcionamento da solução AntiSpam que venha a ser implementada no CONTRATANTE;
- rr) Administrar solução contra APT's (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (*malwares*), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APT's, que venha a ser adquirida pela CONTRATANTE;
- ss) Fazer uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN);
- tt) Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS;
- uu) Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto;



- vv) Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TIC (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los;
- ww) Promover a segurança do ambiente através de upgrade e aplicação, após testes em ambiente de homologação, de patches de correções liberados pelos fornecedores de software em servidores e estações de trabalho;
- xx) Buscar continuamente identificar, registrar e eliminar as vulnerabilidades existentes na infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

5.10. Serviço de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

5.10.1. A Equipe de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações é responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

5.10.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

5.10.3. A contratada deve providenciar as ferramentas e os processos para entregar os níveis e conceitos de monitoração exigidos (ferramentas de monitoração de performance de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoração de serviços, monitoração de logs de serviços e de aplicações, dentre outros).

5.10.4. É responsabilidade da contratada levantar junto aos responsáveis pelos serviços, os detalhes sobre os itens de configuração e funcionalidades que devem ser monitorados e como devem ser monitorados, bem como o que deve ser considerado indisponibilidade do serviço na visão dos usuários.

5.10.5. Registros de incidentes abertos por usuários na ferramenta de chamados, logs de aplicação e registros de usuários externos em mídias sociais poderão considerados como tempo de início da indisponibilidade de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoração implementadas pela contratada terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.

5.10.6. As atividades relacionadas com o monitoramento de redes, serviços e aplicações deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

5.10.7. A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e 4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

5.10.8. Tipos de tarefas a serem realizadas por esta equipe incluem:

- Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura.
- Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE.
- Operar a plataforma de monitoramento e alarmes do tipo APM (Application Performance Management) que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE.
- Criar painéis de monitoramento em tempo real em ferramentas como o Grafana e Kibana, ou outras equivalentes a serem utilizadas pelo CONTRATANTE
- Automatizar, a partir dos alertas emitidos pela ferramenta de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC;
- Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático;
- Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes;
- Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes;

- Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE;
- Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com as demais equipes da DTI e com a ciência da equipe especializada de apoio à governança de TIC;
- Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados;
- Fornecer para a equipe especializada de apoio à governança de TIC os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento;
- Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento;
- Monitorar todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TIC críticos ou essenciais;
- Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço;
- Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento;
- Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento;
- Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;
- Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a equipe especializada de apoio à governança de TIC, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento;
- Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço;
- Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe;
- Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços;
- Implementar o monitoramento dos sistemas em Produção;
- Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, requisições planejadas e demandas diárias;
- Criar painéis para monitoração em tempo real de sistemas e recursos de TIC;
- Monitorar a execução das rotinas de backup CONTRATADA

5.11. Serviço de Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações

5.11.1. A Equipe de Infraestrutura para Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações é a responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes da DPES (interno e nuvem, quando houver), cujo principal resultado é a identificar, diagnosticar e corrigir defeitos, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também responsável pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas na DPES seguindo as práticas DevOps.

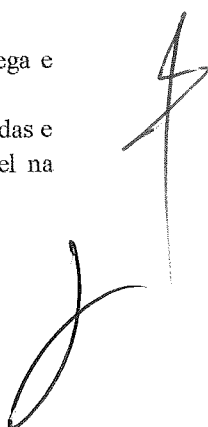
5.11.2. Especificamente quanto aos Sistemas desenvolvidos pela DPES ou internalizados pela DPES, a CONTRATADA é responsável pela análise, diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de performance de aplicações utilizadas pela DPES, em ambiente de produção.

5.11.3. A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 e 4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

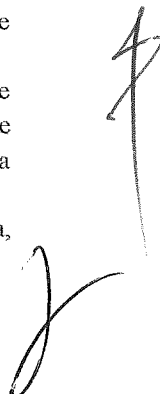
5.11.4. O horário de prestação do Serviço de Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações será de segunda à sexta-feira, das 09:00h (nove horas) às 18:00h (dezoito horas), de modo ininterrupto.

5.11.5. Tipos de tarefas a serem realizadas por esta equipe incluem:

- a) Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela CONTRATADA;
- b) Dar suporte e acompanhar presencial junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações da DPES, quando couber;
- c) Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TIC ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes da DPES, em especial de produção, treinamento e homologação;
- d) Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados;
- e) Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATADA, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE;
- f) Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos;
- g) Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações;
- h) Diagnosticar o incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pela CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço;
- i) Realizar o *deploy*, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da área de sistemas, quando necessário;
- j) Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação, e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção, desenvolvimento, testes ou homologação;
- k) Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes;
- l) Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;
- m) Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável;
- n) Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código;
- o) Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo uso e desenvolvimento da aplicação;
- p) Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores, aplicações e sistemas;
- q) Apresentar de novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE;
- r) Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua da DPES;
- s) Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers), quando disponível na CONTRATADA;
- t) Ajustar os pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação;



- u) Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação CONTRATANTE;
- v) Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente da DPES;
- w) Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;
- x) Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (IC's). Garantir a consistência e a segurança das informações;
- y) Realizar a migração dos sistemas e aplicações da CONTRATANTE para outra solução de virtualização/ container ou nuvem orquestrada que a DPES venha a utilizar;
- z) Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações;
- aa) Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web;
- bb) Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB;
- cc) Analisar periodicamente os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação;
- dd) Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade;
- ee) Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção;
- ff) Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes;
- gg) Suportar o funcionamento de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Ruby ou outras utilizadas no ambiente da DPES;
- hh) Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, Jboss, Wildfly, Zope, ou outros utilizados pela DPES;
- ii) Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram containers, utilizando as ferramentas Docker, Kubernetes, Openshift e equivalentes, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pela CONTRATANTE;
- jj) Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados na tecnologia WordPress, em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades;
- kk) Atualização de aplicações sustentadas em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes;
- ll) Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações que implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente da DPES;
- mm) Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE;
- nn) Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.;
- oo) Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança;
- pp) Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas nos sistemas e respectivas funcionalidades;
- qq) Criar e gerenciar processos de automação de *builds* e controle de versionamento de aplicações, quando necessário;
- rr) Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos;
- ss) Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes;
- tt) Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações;
- uu) Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers, WordPress, gerenciadores de API e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor;
- vv) Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais;



- ww) Executar testes de regressão e *rollback* em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.

5.12. Líder Técnico

5.12.1. Obrigatoriamente, deverá ter pelo menos um integrante atuando como Líder Técnico para fins de gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pelas equipes. Este líder técnico será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pela equipe especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

5.12.2. Tipos de tarefas a serem realizadas pelo Líder Técnico:

- a) Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pelas equipes;
- b) Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes descritas no Termo de Referência do processo nº 00003070, por meio dos supervisores ou líderes técnicos, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes;
- c) Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas;
- d) Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro das equipes;
- e) Supervisionar o encaminhamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte de determinada equipe;
- f) Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços;
- g) Atuar em conjunto com a equipe da DTI, comunicando-a a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE;
- h) Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- i) Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido no Termo de Referência do processo nº 00003070;
- j) Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE;
- k) Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos;
- l) Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos;
- m) Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TIC;
- n) Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE;
- o) Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TIC. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos;
- p) Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos;
- q) Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE;
- r) Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC;
- s) Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc.);
- t) Atuar em conjunto com os líderes técnicos e supervisores das outras equipes, se houver, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz do problema relacionados à sua equipe;
- u) Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela DTI, elaborando um documento de planejamento para sua execução contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

5.13. Suporte Técnico Avançado de TIC para consultoria, projetos e implementação de novas soluções



5.13.1. Os serviços de Suporte técnico avançado de TIC compreendem o atendimento a demandas onde é necessária uma profunda especialização nas tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE e que não podem ser solucionadas pela equipe de Service Desk ou pela equipe de Infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

5.13.2. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico avançado de TIC sob demanda para implementação de novas tecnologias e projetos que estejam dentro das capacidades e qualificações da equipe.

5.13.3. As soluções a serem implantadas deverão estar dentro da área de conhecimento da equipe de 3º Nível.

5.13.4. A CONTRATADA deverá ser previamente informada, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, da necessidade referente a esse serviço.

5.13.5. Para cada nova implementação, a CONTRATADA será comunicada previamente e deverá, em até 10 (dez) dias úteis, elaborar uma proposta para o projeto, contendo a estimativa das horas de serviço previstas. Esta deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE.

5.13.6. Os serviços de Suporte técnico avançado de TIC contemplam, no mínimo, as seguintes atividades:

- a) Apoiar a equipe do CONTRATANTE na elaboração de planos de projeto de adequação, migração ou implantação de novos serviços e sistemas de informação ou atualização de serviços de TIC baseados na plataforma de produtos pré-existentis no ambiente do CONTRATANTE ou adquiridos pelo CONTRATANTE durante a vigência do contrato;
- b) Prover suporte operacional para a equipe de TIC do CONTRATANTE, tendo como objetivo a execução de atividades no que tange à implantação de projetos de novos serviços e avaliação técnica de tecnologias implantadas de infraestrutura do CONTRATANTE;
- c) Desenvolver proposta de projeto para avaliação da equipe do CONTRATANTE, contendo no mínimo: Escopo macro do projeto, itens fora do escopo, atividades a serem executadas, fases do projeto, principais entregas, custo das entregas, estimativa de prazos por entrega, cronogramas, composição da equipe de projeto, horários de trabalho, premissas, restrições e riscos;
- d) Elaborar planos e projetos que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc., com apoio da DTI;
- e) Fornecer serviços de operação assistida e documentação de forma a apoiar os profissionais do CONTRATANTE na execução temporária de rotinas operacionais, visando a estabilização de produtos de projetos após processos de implantação, bem como o repasse de conhecimento e geração de documentação. A operação assistida sempre será acompanhada por profissional do CONTRATANTE, com o objetivo de absorção do conhecimento operacional para uso posterior. A documentação deve conter minúcias de operação do serviço e eventualmente As-Built de configuração do objeto da Operação Assistida, visando criar condições para que o operador do CONTRATANTE não necessite de reincidências dos serviços de operação assistida para o contexto em questão. Esta documentação será objeto de avaliação e aceite por parte do profissional do CONTRATANTE envolvido na Operação Assistida, o qual constatará a suficiência da documentação para o desempenho das atividades.
- f) Se necessário a CONTRATADA poderá utilizar recursos humanos já pertencentes aos grupos solucionadores da Infraestrutura de TIC, desde que:
- g) A alocação destes profissionais não comprometa os acordos de nível de serviço nos serviços de suporte de Infraestrutura de TI;
- h) As horas contabilizadas dos dois tipos de serviço não se sobreponham.
- i) Todos os projetos devem ser conduzidos por, no mínimo, um profissional com certificação PMP vigente à época do serviço, emitida pelo PMI (Project Management Institute).
- j) Todos os projetos e/ou entregas serão de propriedade do CONTRATANTE.
- k) Os direitos sobre as modificações destinadas a atualização tecnológica, incorporação de facilidades ou adequações às necessidades sugeridas, assim como as derivações que vierem a ser feitas nos ativos, pertencerão ao CONTRATANTE, que os exercerá autonomamente.

5.14. Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível

5.14.1. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário, fora do horário e dias normais de funcionamento (segunda-feira a sexta-feira de 08h às 18h), inclusive fins de semana e feriados quando houver a necessidade de atender a demandas de serviços que por ventura poderão extrapolar as estimativas iniciais no Termo de Referência do processo nº 00003070.

5.14.2. A CONTRATADA deverá ser previamente informada, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, da previsão de serviço extraordinário.

5.14.3. O pagamento desses serviços será realizado de acordo com o número de horas trabalhadas.

5.14.4. As atividades extraordinárias desse serviço deverão estar em consonância com as atribuições e capacidades do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.

5.15. Serviços Extraordinários de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível

5.15.1. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário, fora do horário e dias normais de funcionamento (segunda-feira a sexta-feira de 08h às 18h), inclusive fins de semana e feriados quando houver a necessidade de atender a demandas de serviços que por ventura poderão extrapolar as estimativas iniciais do Termo de Referência do processo nº 00003070.

5.15.2. A CONTRATADA deverá ser previamente informada, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, da previsão de serviço extraordinário.

5.15.3. O pagamento desses serviços será realizado de acordo com o número de horas trabalhadas.

5.15.4. As atividades extraordinárias desse serviço deverão estar em consonância com as atribuições e capacidades do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível.

5.16. Serviços de IMAC (install, move, add, change)

5.16.1. Os serviços de IMAC compreendem atividades de baixa complexidade que requerem disponibilidade de recursos humanos para atuar em momentos específicos e para trabalhos que não fazem parte da operação normal de TIC, como renovação de parque de hardware, instalação de ativos em várias localidades, troca de parque de impressoras, etc. São serviços que não se enquadram na operação comum da DTI ou projetos de consultoria especializada e serão requisitados sob demanda, podendo ser executados das 8hs às 18hs, inclusive nos finais de semana, feriados e ponto facultativo.

5.16.2. Para melhor entender os referidos serviços podemos definir IMAC como uma palavra que deriva das iniciais de Install, Move, Add e Change:

- a) **Install:** Serviços de instalação de hardware por intermédio dos testes de funcionamento adequados. Ex.: novo desktop;
- b) **Move:** Serviços de movimentação de unidades de sistema entre setores. Ex.: Desconectar um desktop e os seus dispositivos periféricos diretamente associados, empacotar o equipamento para transporte ao novo local. Receber o equipamento em sua nova localização, desembalar e voltar a conectá-lo à mesma unidade de sistema e seus dispositivos periféricos diretamente associados;
- c) **Add:** Serviços de adição de componentes de hardware e instalação/configuração de software. Ex.: Instalação de um monitor adicional, incluindo o seu driver, instalação de um pacote ou suíte de softwares considerado padrão pelos procedimentos de Service Desk e devidamente homologado, aprovado e testado pelo processo de mudanças;
- d) **Change:** Serviços de mudança de itens de configuração, tanto de hardware como de software. Ex.: Troca de um mouse por outro, mudança de configuração de um sistema a partir de uma solicitação específica.

5.16.3. A DPES poderá requisitar serviços de IMAC quando necessário realizar grandes mudanças, para o prédio sede ou qualquer uma de suas unidades distribuídas pelo Estado do Espírito Santo.

5.16.4. A contagem de unidade de serviço será feita por equipamento.

5.16.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais para a execução desses serviços, segundo as demandas previamente agendadas pela DPES, sem que isso afete as demais atividades previstas no Termo de Referência do processo nº 00003070.

5.16.6. Após a solicitação do serviço de IMAC pela DPES, a CONTRATADA deverá submeter proposta de trabalho, a qual será avaliada pela Diretoria de Tecnologia da Informação para aprovação ou rejeição.

5.17. Solução de Gestão de Central de Serviços e Gerenciamento de TIC

5.17.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pelo CONTRATANTE é o Service Desk Plus (MSP), da ManageEngine, a qual foi disponibilizada e custeada pela CONTRATADA.

5.17.2. Os processos em TIC são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

5.17.3. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá ser utilizada ferramenta de Gestão de Central de Serviços e Gerenciamento de TIC, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB).

5.17.4. O objetivo da(s) ferramenta(s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramenta única. Caberá à contratada, implantar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos.

5.17.5. Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requerido, a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. Ao término do contato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos.

5.17.6. A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITILv3, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

- a) Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade SaaS (Software as a Service) contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA, o acesso deverá ser feito exclusivamente através do enlace de dados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis;
- b) Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;
- c) Ser multiusuário e multitarefa;
- d) Estar preparada para receber, via Internet, as solicitações dos usuários de recursos de TI da DPES de todo o Estado do Espírito Santo, bem como de usuários externos;
- e) Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (OpenLDAP ou Active Directory);
- f) Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil;
- g) Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por 12 (doze) meses;
- h) Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos;
- i) Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE;
- j) Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam



servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços.

- k) Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.

5.17.7. A Solução de Gestão Central de Serviços será utilizada pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de Dashboards, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços. Todos os processos listados deverão estar devidamente funcionais quando do término da implantação da ferramenta, não podendo ser simplesmente capacidades da ferramenta dependentes de licenças ou de ativações.

5.17.8. O CONTRATANTE deverá ter acesso total à ferramenta, de forma a realizar auditoria e aferir as informações registradas no mesmo. A implantação da Solução de Gestão de Central de Serviços deverá ocorrer durante o Período de Transição Operacional (PTO) da CONTRATADA, e deverá estar concluído no final deste período. O cronograma de implantação deverá considerar a necessidade de aferição progressiva dos níveis de serviço mesmo durante o PTO.

5.17.9. A CONTRATADA poderá, nesse período, fazer uso da Ferramenta de Requisição de Serviço já implantada na *DTI/DPES*, devendo extrair dela os dados necessários para o cálculo dos níveis de serviço.

5.17.10. A CONTRATADA deverá elaborar cronograma, no intuito de instalar, configurar e manter uma nova solução de Central de Serviços – Service Desk, para sistema de chamados técnicos, que será analisado e aprovado pelo CONTRATANTE, devendo contar com a importação de todos os dados e informações do sistema de chamados atual. Os processos da biblioteca de boas práticas ITIL são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados.

5.17.11. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI proposta pela CONTRATADA será validada pelo CONTRATANTE, e caso seja aprovada, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Implantação da nova ferramenta contendo no mínimo, as seguintes informações:

- a) Projeto técnico de implantação da Solução de Gestão de Central de Serviços;
- b) Migração dos dados da base de dados de conhecimentos e de configuração de ativos;
- c) Cronograma de implantação.

5.17.12. Tal solução deverá contemplar no mínimo os seguintes processos do ITIL v3:

Gerenciamento de Níveis de Serviço	<p>É responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.</p> <p>Cabe ao Gerenciamento de Nível de Serviço planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados de um Acordo de Nível de Serviço, além de garantir que os níveis de serviços acordados sejam entregues no presente e no futuro.</p>
Gerenciamento de Eventos	<p>Este processo é fundamental para a operacionalização da monitoração da infraestrutura de TIC. Também é necessário à Central de Atendimento aos Usuários, responsável pelo Suporte de 1º Nível e pelos registros dos eventos reportados pelos usuários, bem como para as áreas de Suporte de 2º e 3º Níveis que registram os eventos que detectam durante suas atividades de sustentação da infraestrutura.</p> <p>Para que a CONTRATANTE possa ampliar e melhorar sua capacidade de identificar e mapear quais eventos estão ocorrendo em sua infraestrutura, categorizá-los e agrupá-los por causa e efeitos, definir quais eventos são relevantes e estabelecer processos e procedimentos adequados à sua</p>

	<p>realidade (que subsidiarão a construção de base de conhecimento e as tomadas de decisões sobre as ações e padronizações nos atendimentos de requisições de serviços e de mudanças, bem como nos tratamento de incidentes e problemas), é fundamental que o processo de Gerenciamento de Eventos esteja implementado em todos os níveis de suporte.</p>
Gerenciamento e Cumprimento de Requisição	<p>O objetivo deste processo é executar as solicitações de serviços corriqueiras feitas pelos usuários de TIC, seja para um esclarecimento de dúvidas, auxílio técnico operacional ou adição de novas funcionalidades, que não seja uma falha.</p>
Gerenciamento de Disponibilidade	<p>Gerenciamento da Disponibilidade é o processo responsável por garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva com custo adequado. Garante que todos os processos, infraestruturas, ferramentas, papéis, etc. de TIC sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade, se preocupando sempre com o desenho, a implementação, as métricas e o gerenciamento da disponibilidade da infraestrutura de TIC.</p> <p>Tem como objetivos avaliar o impacto de todas as mudanças no planejamento de disponibilidade, como também, assegurar que medidas proativas para melhorar a disponibilidade do negócio sejam implementadas sempre que o custo se justifique.</p> <p>Fornecer um ponto de foco e de gerenciamento para todas as questões relacionadas com a disponibilidade, em matéria de serviços, componentes e recursos, garantindo que as metas de disponibilidade em todas as áreas são medidas e alcançadas, e que elas igualam ou superam as necessidades atuais e futuras do negócio de forma eficaz em termos de custos.</p>
Gerenciamento de continuidade de serviços de TI	<p>Como a tecnologia é um componente central da maioria dos processos de negócio, continuidade ou alta disponibilidade de TI é crucial para a sobrevivência do negócio como um todo.</p> <p>Isso é conseguido através da introdução de medidas de redução de risco e opções de recuperação. A manutenção contínua da capacidade de recuperação é essencial para se manter eficaz.</p> <p>O processo de Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TIC é frequentemente confundido com o Gerenciamento de Disponibilidade. Todavia, o diferencial fica claro quando se analisa o foco de cada processo. Enquanto o Gerenciamento de Disponibilidade tem o foco de suas atividades voltado para a manutenção de níveis de disponibilidade para os serviços em operação, o Gerenciamento de Continuidade garante uma estrutura de retorno, caso aqueles deixem de estar disponíveis (em nível definitivo/drástico ou desastroso).</p>
Gerenciamento de segurança da informação	<p>O GSI precisa ser considerado dentro da metodologia de governança corporativa como um todo.</p> <p>A governança corporativa é o conjunto de responsabilidades e práticas exercidas pelo conselho de administração e pela gestão executiva com o objetivo de fornecer direcionamento estratégico, assegurando que os objetivos sejam alcançados, verificando se os riscos estão sendo gerenciados de forma adequada, verificando se os recursos da empresa estão sendo utilizados de maneira eficaz.</p>
Gerenciamento de Mudanças	<p>É por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças que todas as implementações e alterações na infraestrutura de TIC serão analisadas e planejadas para que se tenha o menor risco e impacto.</p>

	<p>Garante que as mudanças são registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de uma maneira controlada.</p> <p>O objetivo é garantir que métodos padronizados são utilizados para o tratamento rápido e eficiente de todas as mudanças, que todas as mudanças são registradas no Sistema de Gerenciamento de Configuração e que o risco global de negócios é otimizado.</p>
Gerenciamento de Problemas	<p>Um problema é a causa de um ou mais incidentes. A causa não é, geralmente, conhecida na época em que um problema é registrado, e o processo de gerenciamento de problemas é responsável pela investigação posterior.</p> <p>Os principais objetivos do Gerenciamento de Problemas são evitar problemas e que incidentes resultantes aconteçam, para eliminar incidentes recorrentes e para minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser evitados, encontrando a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução.</p>
Gerenciamento de Incidentes	<p>Um incidente é uma interrupção não programada de um serviço de TI, ou uma diminuição da qualidade de um serviço de TI.</p> <p>O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço ou do ativo de TIC no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo sobre as operações de negócios.</p>
Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos	<p>O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço é a base dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC e tem os seguintes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar suporte e prover informações a todos os processos de Gerenciamentos de Serviços; • Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração; • Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio; • Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos. <p>Para manter a infraestrutura de TIC em funcionamento e gerenciar as informações e os relacionamentos existentes, é necessária uma infinidade de registros de Itens de Configuração (IC, qualquer componente que precisa ser configurado). Essa tarefa é complexa, requer o uso de uma ferramenta especializada e a criação de uma extensa e complexo Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (Configuration Management DataBase - CMDB).</p> <p>Além de prover o repositório centralizado, identificação, registro, controle e a verificação de todos os Ativos de Serviço e IC's como (Hardware, Software e Documentação), incluindo as versões, componentes e interfaces, o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços também deve ser capaz de identificar e rastrear as alterações não autorizadas nos ativos e itens de configuração e manter o CMDB sempre atualizado e preciso.</p>

5.17.13. A CONTRATADA deverá revisar, manter e suportar os processos descritos acima e torná-los aderentes às necessidades da DPES, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

- a) Elaboração dos scripts de atendimento;
- b) Criação do processo / fluxo de atendimento;

- c) Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;
- d) Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo;
- e) Definição do processo de notificação e escalada;
- f) Definição dos critérios para categorização de incidentes.

5.17.14. Revisão e adequação do Catálogo de Serviços de TI, em conformidade com a biblioteca ITIL v3, deverá contemplar dentre outras informações relevantes e convenientes, no mínimo:

- a) Atividades relacionadas ao serviço;
- b) Perfil profissional exigido;
- c) Nível de complexidade;
- d) Categoria;
- e) Detalhamento e tipo de atividade;
- f) Previsibilidade de tempo de atendimento;
- g) Periodicidade da ocorrência;
- h) Quantidade estimada de ocorrência mensal;
- i) Indicadores de desempenho.
- j) Níveis mínimos de serviço.

5.17.15. A CONTRATADA deverá auxiliar na divulgação da forma de trabalho e fluxo de atendimentos na *DPES* para todos os servidores do CONTRATANTE.

5.17.16. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento para utilização do software de atendimento a todos os servidores e colaboradores do CONTRATANTE.

5.17.17. Esta tarefa poderá ser realizada por meio de palestras e/ou minicursos, além de elaboração de documentação para os usuários.

5.17.18. A CONTRATADA deverá manter, suportar e trabalhar processos de melhoria contínua sobre a funcionalidade de pesquisa de satisfação automática da Central de Serviços, para executar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da *DPES*.

5.17.19 A cada fechamento de chamado, uma pesquisa via Sistema deverá ser feita para saber da aprovação do atendimento realizado.

5.17.20 A critério do CONTRATANTE, outras pesquisas de satisfação poderão ser realizadas para extrair informações dos usuários acerca de sugestões e/ou críticas sobre os serviços de atendimento e TIC da *DPES*.

5.18. Das Ferramentas de Monitoramento e Concentração de Logs de Ambiente

5.18.1. A DTI possui atualmente ferramentas livres, Open Source ou de mercado implantadas para monitoramento e concentração de logs dos serviços, sistemas e ativos de TIC: Zabbix, Nagios, Grafana, Portal GIS (Operadora Oi), SolarWinds Orion e OCS Inventory. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos serviços, sistemas e ativos, bem como dos respectivos logs. Essa tarefa é de responsabilidade da equipe de nível 3, através das ferramentas já implantadas ou de outra que a CONTRATADA venha a implantar para o atendimento dos seus serviços.

5.18.2. Caso a CONTRATADA opte por implantar nova ferramenta, esta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP), de agentes dedicados em software, armazenamento centralizado de Logs, scripts de automação, chamadas à APIs, dentre outras. Além disso, as soluções de monitoramento do ambiente deverão estar integradas à Solução de Gestão de Central de Serviços e Gerenciamento de TIC, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a *webservice*, e deverá ser ainda capaz de encerrar automaticamente os incidentes nas situações em os gatilhos que determinaram a sua abertura não estiverem mais ativos. A CONTRATADA é responsável pelos ajustes finos relativos ao gerenciamento desses eventos.

5.18.3. Os indicadores de desempenho relacionados no Item 3.6 do termo de referência do processo nº 00003070, deverão ser calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento. Os serviços

e elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pelo CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos, sistemas ou serviços monitorados.

5.18.4. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir junto à CONTRATADA ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

5.18.5. Monitorar uma infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do fluxo de funcionamento e da disponibilidade de cada serviço, equipamento e processos existentes no ambiente da CONTRATANTE. A monitoração torna-se uma atividade essencial para, assim, garantir o seu funcionamento contínuo como também para assegurar um elevado grau de qualidade dos serviços oferecidos pela TIC do CONTRATANTE.

5.18.6. Devido a constante expansão do uso das redes de computadores e dos serviços de TIC prestados, aumentam também os problemas, tais como: indisponibilidade e/ou lentidão de aplicação, ativo de TIC e/ou serviço, servidor de rede com baixa capacidade de processamento, entre outros.

5.18.7. Diante disso, a monitoração em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos e serviços, vêm se tornando indispensável na gestão da TIC do CONTRATANTE.

5.18.8. Essa monitoração permitirá obter de modo rápido, preciso e confiável as informações necessárias sobre esses equipamentos, serviços e processos, facilitando as tomadas de decisões no momento do planejamento, adequação e expansão do ambiente de tecnologia.

5.18.9. Com isso, a nova Solução de Software de Monitoração como Serviços, caso venha a ser implementada pela CONTRATADA, deverá possuir uma arquitetura baseada em um modelo Gerente-Agente para permitir a automação da coleta dos dados de diversos componentes da infraestrutura de TIC, visando ampliar a aplicação das métricas e auxiliar no gerenciamento e monitoramento dos serviços.

5.18.10. A solução de Monitoração deverá ser uma ferramenta que ofereça e efetue essa coleta automatizada dos dados. Dentre as ferramentas existentes com estas características, a solução a ser implementada deverá suportar a gama de sistemas operacionais e ativos de TIC utilizados pelo CONTRATANTE, através de agentes e/ou outras formas de coleta de informações, notificações de alertas escalonadas, análise de logs e aplicação de ações de tratamento e recuperação de falhas e indisponibilidades.

5.18.11. Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.

5.18.12. Quando a CONTRATANTE identificar irregularidades, imprecisões, falta de monitoração de fluxo essencial para serviço ou sistema ou outros erros nos processos de monitoração, os ajustes solicitados deverão ser aplicados imediatamente.

5.18.13. As rotinas de monitoração devem estar alinhadas à experiência do usuário no uso dos serviços e sistemas, de modo que os chamados de usuários na ferramenta de Central de Serviços também serão utilizados para a determinação final dos tempos de indisponibilidade ou problemas de performance nos serviços e sistemas monitorados.

5.19. Relatórios e Dashboards

5.19.1. A CONTRATADA deverá publicar e manter atualizados relatórios e painéis web dinâmicos definidos na "Tabela – Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços" do Item 3.4.13, do Termo de Referência do processo nº 00003070, conforme abaixo, para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal, para apoio à fiscalização do contrato e para o apoio à gestão dos processos de gerenciamento de serviços ITIL sob a sua responsabilidade.

5.19.2. Para a geração, manutenção e publicação dos relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item, a CONTRATADA poderá utilizar funcionalidades intrínsecas da ferramenta Gestão de Central de Serviços e Gerenciamento de TIC adotada ou ferramentas específicas de *business intelligence* para geração de relatórios e painéis web dinâmicos. Os relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item devem ser acessíveis por todas as equipes de Servidores da DTI/DPES.

5.19.3. A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito a todos os dados da ferramenta de Gestão de Central de Serviços e Gerenciamento de TIC, monitoração, suporte remoto e outras adotadas pela CONTRATADA para fins de auditoria, geração de outros relatórios e painéis web dinâmicos que sejam necessários para a fiscalização ou gestão dos serviços de TI.

5.19.4. O CONTRATANTE, ao seu critério, também poderá solicitar a disponibilização de novos relatórios e painéis web dinâmicos, indicadores de nível de serviço de desempenho e KPI's baseados nas soluções exigidas nesse edital e em outros dados disponibilizados no ambiente sob a responsabilidade da CONTRATADA.

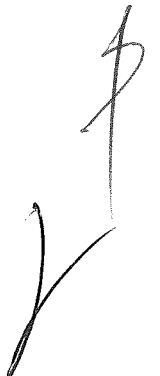
5.19.5. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos no Termo de Referência do processo nº 00003070. Os dados deverão ser extraídos a partir das informações registradas pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela DPES.

5.19.6. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente por escrito e em meio eletrônico o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- a) Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
- b) Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI;
- c) Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
- d) Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI;
- e) Relatório Mensal de Requisições de Mudança;
- f) Relatório Mensal de execução de Requisições Planejadas;
- g) Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC;
- h) Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI.

5.19.7. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo:

RELATÓRIO MENSAL DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇOS E DE DESEMPENHO	Período de faturamento mensal. Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito no Item "3.6 – Acordo de Nível de Serviços".
RELATÓRIO MENSAL DE DISPONIBILIDADE E DE UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS E RECURSOS DE TI	Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais (ver Anexo III), de acordo com a determinação do CONTRATANTE. Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos e essenciais de acordo com a determinação do CONTRATANTE.



<p>RELATÓRIO CONSOLIDADO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO MENSAL</p>	<p>Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.</p> <p>Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).</p> <p>Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.</p> <p>Relação de incidentes e requisições não encerrados no dentro dos níveis mínimos de serviço no período.</p> <p>Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.</p> <p>Estatísticas completas de requisições, incluindo número de incidentes classificados por categoria, quais os setores mais demandantes, dúvidas dos usuários e reabertura de chamados. O relatório também deverá indicar os 10 tipos de chamado de maior incidência e respectivas recomendações sugeridas.</p> <p>Apresentação do nível de satisfação mensurado através das pesquisas automáticas do sistema</p>
<p>RELATÓRIO MENSAL DE OCORRÊNCIAS E NÃO CONFORMIDADES NO AMBIENTE DE TI</p>	<p>Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.</p> <p>Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.</p>
<p>RELATÓRIO MENSAL DE REQUISIÇÕES DE MUDANÇA</p>	<p>Relação de todas as Requisições de Mudança executadas no mês, informando, ao menos: área solicitante, status da mudança (executada ou falha na execução), quais os Itens de Configuração afetados, classificados pelo tipo de mudança.</p>
<p>RELATÓRIO MENSAL DE REQUISIÇÕES PLANEJADAS</p>	<p>Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração.</p> <p>Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.</p>
<p>RELATÓRIO MENSAL DO NÚMERO TOTAL DE CADA CATEGORIA</p>	<p>Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão</p>

A DO PARQUE DE ATIVOS DE TIC	
RELATÓRI O MENSAL DE SISTEMAS E RECURSOS DE TI	Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TI contemplando os Servidores de Aplicação, SGBD e Categorias.

Tabela – Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços

5.19.8. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

5.19.9. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

5.20. Das Localidades de Atendimento

5.20.1. Nas tabelas abaixo, são listados os locais onde a Defensoria Pública do Espírito Santo possui Núcleos e Salas de Atendimento, podendo sofrer alterações, porém limitando-se aos Municípios do Estado do Espírito Santo.

5.20.2. Os atendimentos presenciais de 2º nível poderão ser efetuados em qualquer uma das Unidades de Atendimento localizadas nos municípios onde a DPES atua, mantendo o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços.

5.20.3. Em caso específico e com o intuito de dar maior apoio e celeridade no atendimento aos colaboradores e usuários VIP's desta DPES, a Infraestrutura da Sede Administrativa deverá ter cobertura de suporte presencial da equipe de 2º nível no período de segunda à sexta-feira, das 09h00h (nove horas) às 18h00h (dezoito horas), de modo ininterrupto.

A) Sede Administrativa

SEDE ADMINISTRATIVA	Centro CEP 29010-520 – Vitória/ES
--------------------------------	--------------------------------------

B) Unidades de Atendimento – Grande Vitória

Atendimento da 2ª Defensoria da Infância e Juventude- Centro Avançado dos Juizados da Infância e Juventude de Vitória	Rua Emilio Ferreira da Silva, 135 – Santa Martha CEP: 29045-055 – Vitória/ES
Atendimento da 8ª Defensoria Criminal de Vitória e atendimento da mulher vítima de violência doméstica	Av. Maruípe, 2544 – Itararé CEP: 29047-495 – Vitória/ES
Cariacica	Av. Getúlio Vargas, s/n – Campo Grande CEP: 29146-070 – Cariacica/ES

Guarapari	Alameda Francisco Vieira Simões, s/n – Muquiçaba CEP: 29214-110 – Guarapari/ES
Núcleo de Atendimento Criminal, Núcleos Especializados (NUDEDH, NUDEM, NPP, NUDAM)	Av. Jerônimo Monteiro, 1000 – Ed. Trade Center – Centro CEP: 29010-935 – Vitória/ES
Núcleo de Atendimento Recursal Enseada	Av. João Batista Parra, 633, 18º andar – Ed. Enseada Office – Praia do Suá CEP: 29052-120 – Vitória/ES
Núcleo de Atendimento Cível de Vitória	Rua Marília de Rezende Scarton Coutinho, 194 – Enseada do Suá CEP: 29050-410 – Vitória/ES
Núcleo da Infância e Juventude (NUDIN) – Atendimento no CIASE.	Av. Dário Lourenço de Souza, 52 – Santo Antônio CEP: 29027-215 – Vitória/ES
Serra	Av. Des. Mário da Silva Nunes, 717 – Jardim Limoeiro CEP: 29164-044 – Serra/ES
Setor de Almoarifado	Av. Coronel Martins de Figueiredo, 152 – Maruípe CEP: 29043-060 – Vitória/ES
Viana	Rua Major Domingos Vicente, 273 – Centro CEP: 29135-000 – Viana/ES
Vila Velha	Av. Saturnino Rangel Mauro, 1479 – Coqueiral de Itaparica CEP: 29100-021 – Vila Velha/ES

C) Unidades de Atendimento – Demais Regiões

Alegre	Praça Bernardino Monteiro, 62 – Centro CEP: 29500-000 – Alegre/ES
Alfredo Chaves	Av. Getúlio Vargas, 682, 2º andar – Centro CEP: 29240-000 – Alfredo Chaves/ES
Aracruz	Rua da Alegria, 341, Ed. Pissinati – Centro CEP: 29192-136 – Aracruz/ES
Bom Jesus do Norte	Praça Astolfo Lobo, 213 – Centro CEP: 29460-970 – Bom Jesus do Norte/ES
Cachoeiro de Itapemirim	Rua Rodolfo Fiorio, 25 – Ed. Leny Romanel – Independência CEP: 29306-540 – Cachoeiro de Itapemirim/ES
Castelo	Rua Carlos Lomba, 199 – Niterói CEP: 29360-000 – Castelo/ES
Colatina	Av. Prefeito José ZoUain, 935 – Centro CEP: 29700-020 – Colatina/ES
Ibiraçu	Rua Padre José Bonifácio Parensen, 15 – Bragatto CEP: 29670-000 – Ibiraçu/ES
Itapemirim	Rua Melchiades Felix de Souza, 200 – Seramar CEP: 29330-000 – Itapemirim/ES
Jaguaré	Av. Nove de Agosto, 1410 – Centro CEP: 29950-000 – Jaguaré/ES
Linhares	Av. Genésio Durão, 7-8, Qd. – Três Barras CEP: 29907-010 – Linhares/ES
Marataízes	Av. Rubens Rangel, S/N – Cidade Nova CEP: 29334-000 – Marataízes/ES
Mimoso do Sul	Rua Gervazio Monteiro, 5 – Centro CEP: 29400-000 – Mimoso do Sul /ES
Mucuri/ Ponto Belo	Rua Presidente Castelo Branco, S/N – Centro CEP: 29880-000 – Mucuri/ES

Nova Venécia	Av. Belo Horizonte, 81 – Filomena CEP: 29830-000 – Nova Venécia/ES
Piúma	Praça Oenes Taylor, S/N – Centro CEP: 29285-000 – Piúma/ES
Santa Leopoldina	Av. Presidente Vargas, 1559 – Centro CEP: 29640-000 – Santa Leopoldina/ES
Santa Maria de Jetibá	Rua Herman Miertschink, 160 – Centro CEP: 29645-000 – Santa Maria de Jetibá/ES
São Gabriel da Palha	Rua Catarina Glazar, 76 – Glória CEP: 29780-000 – São Gabriel da Palha/ES
São Mateus	Av. João Nardoto, 9 – Jackeline CEP: 29936-160 – São Mateus/ES

CLAUSULA SEXTA – DAS FASES DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais

6.1.1. A Reunião de Alinhamento será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas da *DPES* e da CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início dos serviços, em até 05 (cinco) dias corridos após a publicação do resumo do contrato no Diário Oficial, com objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

6.1.2. A Reunião deverá ser realizada presencialmente, na Sede da *DPES* e contará com a participação de, no mínimo, 01 (um) Gerente do Projeto e 01 (um) responsável pela área técnica da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato a ser designado pela Administração da *DPES*.

6.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, para aprovação da *DPES*, o seu Plano de Instalação da solução de Service Desk e absorção dos dados da solução em uso pela *DPES*, contemplando:

- a) Escopo;
- b) Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI);
- c) Plano de Comunicação e Divulgação;
- d) Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias à absorção do Service Desk atualmente usado na *DPES*, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma.

6.1.4. Caso o Plano de Absorção apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias corridos para reformular o Plano de Absorção de acordo com as exigências do CONTRATANTE.

6.2. Fase Inicial de Instalação da Solução de Central de Serviços e Absorção dos Dados

6.2.1. Durante o período da Fase de absorção da solução atualmente usada na *DPES*, a CONTRATADA deverá providenciar a revisão, adequação e elaboração dos processos e demais atividades necessárias para o início da prestação do serviço contratado.

6.2.2. Na Fase de Instalação e absorção a CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, as etapas listadas abaixo:

- a) Revisão, adequação e elaboração do modelo de funcionamento dos atendimentos, modelo de uso do Service Desk e dos serviços de IMAC e do processo de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças e Problemas. Este modelo deverá conter de forma detalhada os fluxos de informação, iniciando-se no recebimento dos chamados, feitos pelos usuários do CONTRATANTE, indo até a finalização do atendimento;
- b) Execução de todos os serviços de instalação da nova solução e absorção do Service Desk, descritos no Termo de Referência do processo nº 00003070;
- c) Levantamento das informações, dados e metadados para absorção dos chamados para a nova ferramenta;
- d) Elaboração de tabelas de classificação, escalação, usuários e itens de configuração;

- e) Levantar necessidade de treinamento a ser fornecido pelo CONTRATANTE à equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TIC e na utilização dos sistemas disponibilizados pelo DPES;
- f) Revisão, ajustes e elaboração das instruções de trabalho e scripts necessários à operação do Service Desk, contemplando os processos de atendimento de chamados, gerenciamento de incidentes, requisições de serviços, requisições de alterações/mudanças e do conhecimento. Uma vez elaborados, tais artefatos deverão ser submetidos à aprovação da DPES/DTI;
- g) Validação dos métodos e ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pelo Service Desk;
- h) Cronograma e projeto de implantação e adequação dos processos ITIL elencados no Termo de Referência do processo nº 00003070;
- i) Treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante este período, com ênfase nos aplicativos disponibilizados pela DPES e nos procedimentos e instruções de trabalho do Service Desk;
- j) Revisão e atualização do Catálogo de Serviços de TI, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes, problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças;
- k) Revisão, elaboração e apresentação da Modelagem dos processos do Service Desk, referentes à Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Configuração, Gestão de Mudanças e Gestão do Conhecimento;
- l) Elaboração dos modelos de relatórios gerenciais mensais (Tabela de Relatórios e Dashboards – Item 3.4.13) do termo de referência do processo nº 00003070, e de outros modelos de documentos exigidos.

6.2.3. Durante a Fase Absorção, a CONTRATADA deverá manter entendimento junto ao CONTRATANTE para que esta lhe disponibilize o ambiente físico para a testes e homologação das alterações que se fizerem necessárias no Service Desk, sejam estas de atualizações da solução ou procedimentos, a infraestrutura elétrica e lógica (cabearamento de rede, computadores e telefonia), bem como a base de dados de equipamentos (inventário) e demais informações e recursos que se fizerem necessários. Tais atividades devem estar em consonância com o Plano de Absorção do Service Desk previamente aprovado.

6.2.4. O prazo máximo para o término da Fase de Absorção é de 90 (noventa) dias corridos, contados após a publicação do resumo do contrato no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo da DPES, em face de eventual necessidade operacional.

6.2.5. Durante a Fase de Instalação e Absorção a CONTRATADA deverá atender ao percentual previsto no Item “3.6 – Acordo de Nível de Serviços” do Termo de Referência do processo nº 00003070, no que tange aos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE.

6.3. Fase de Transição

6.3.1. Na fase de transição, os atendimentos de Suporte Técnico conforme descrito nos itens 3.1 e 3.2, do Termo de Referência do processo nº 00003070, deverão ser iniciados e respeitados todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos no “Item 3.6 – Do Acordo de Nível de Serviços”, do processo supramencionado, devendo a CONTRATADA atingir no mínimo 60% (sessenta por cento) dos chamados dentro dos prazos especificados na tabela para cada nível de prioridade.

6.3.2. A Fase de Transição se inicia juntamente com a Fase de Absorção e possui prazo máximo de 90 (noventa) dias consecutivos.

6.3.3. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados. Essa etapa será considerada como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

6.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Absorção e Transição.

6.3.5. Na fase de transição a empresa CONTRATADA deverá realizar o registro das informações e o inventário dos ativos de TIC da DPES.

6.3.6. O período compreendido entre a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação, e o início das atividades da CONTRATADA, é definido como Período de Transição Operacional (PTO).

6.3.7. Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

6.3.8. Durante o PTO, o acesso às instalações da DTI e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

6.3.9. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

6.3.10. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.

6.3.11. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

6.3.12. O Período de Transição Operacional (PTO) terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

6.3.13. Durante o Período de Transição Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

- a) Implantação do Centro de Chamados;
- b) Implantação, adaptação e migração de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI atual para a nova;
- c) Implantação ou adaptação das Ferramentas de Monitoramento;
- d) Implantação da Ferramenta de Acesso Remoto;
- e) Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- f) Revisão e migração de todos os processos já implantados para a nova Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;
- g) Demais atividades definidas no Termo de Referência do processo nº 00003070, a serem executadas pela CONTRATADA.

6.3.14. O término da Fase de Transição e o início da operação do Service Desk deverão ser oficializados a DPES, por meio de um Termo de Homologação, emitido pela CONTRATADA, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Instalação e Absorção, juntamente com os termos de aceitação de cada fase.

6.4. Fase de Operação (Até o final da vigência do contrato)

6.4.1. Esta fase compreende os serviços do ITEM 3.4 do termo de referência do processo nº 00003070 (Tabela – Serviço de Atendimento e Suporte Técnico) nos níveis e moldes previstos, durante toda a vigência do contrato.

6.4.2. Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas no Termo de Referência do processo nº 00003070, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades em sua totalidade pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

6.5. Fase de Encerramento dos Serviços (transição contratual)

6.5.1 A Fase de Encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

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

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

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

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

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

- a) Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;
- b) Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a DPES e com a futura prestadora de serviços ou servidores da DPES;
- c) Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;
- d) Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;
- e) Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

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

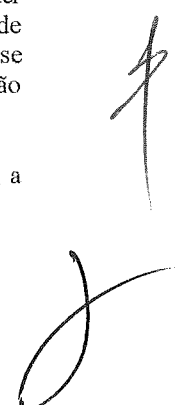
6.5.8. Os prazos para as fases de absorção do serviço de Service Desk apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento destes prazos acarretará na adoção, por parte do CONTRATANTE, das sanções previstas neste objeto;

6.5.9. Qualquer mudança nos prazos ou nas dependências entre as atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhada para o CONTRATANTE para que sejam aceitas as mudanças, sendo observadas as devidas sanções para cada caso;

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS



7.1. A CONTRATADA deverá possuir metodologias, baseadas e alinhadas com as melhores práticas do mercado tais como ITILv3, COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology 5) e de Gerenciamento de Projetos baseado no PMI (Project Management Institute), para gerenciar de maneira eficiente os serviços prestados, executando-os de maneira otimizada e eficaz.

7.2. A metodologia (ou o conjunto delas) a ser aplicada, deverá prover as melhores práticas para gerir todo o ciclo de operações dos serviços de TIC, objetivando cumprir metas de níveis de serviços fixadas nos Acordos de Níveis de Serviço, que serão estabelecidas durante o contrato e devidamente detalhadas nas tabelas a seguir.

7.3. O não atendimento das metas previstas, após avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos, acarretará glosas na Nota Fiscal, de acordo com a Tabela – Acordo de Níveis de Serviço, e poderá ensejar rescisão contratual.

7.4. A partir do término da Fase de Transição, serão aplicados plenamente os critérios previstos, devendo a CONTRATADA alcançar de maneira plena as metas estabelecidas. A CONTRATADA deverá atender e solucionar os chamados dentro dos prazos na Tabela 1 (um) a seguir seguindo também os níveis de criticidade estão descritos na Tabela 2 (dois):

Prioridade CRÍTICA	Usuário VIP	Prazo para atendimento: 10 min Prazo para solução final: 30 min	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 15 min Prazo para solução final: 1 hora	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Serviço de TI	Prazo para atendimento: 10 min Prazo para solução final: 25 min	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Prioridade ALTA	Usuário VIP	Prazo para atendimento: 15 min Prazo para solução final: 1 hora	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 25min Prazo para solução	2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.

		final: 2 horas		
	Serviço de TI	Prazo para atendimento: 15 min Prazo para solução final: 45 min		2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Prioridade MÉDIA	Usuário VIP	Prazo para atendimento: 15 min Prazo para solução final: 2 horas		2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 30 min Prazo para solução final: 3 horas		2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Serviço de TI	Prazo para atendimento: 30 min Prazo para solução final: 2 horas		2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Usuário VIP	Prazo para atendimento: 30 min Prazo para solução final: 4 horas		2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Prioridade BAIXA	Usuário Funcional	Prazo para atendimento: 1 hora Prazo para solução final: 6 horas		2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Serviço de TI	Prazo para atendimento: 1 hora Prazo para solução final: 5 horas		2% do valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
	Atendimentos ou	Percentual de atendimentos ou atividades planejadas cujo nível de		1% do valor mensal do ITEM



atividades planejadas	serviço acordado não foi cumprido.		corresponde para cada ocorrência.
Atendimentos reabertos	Percentual de atendimentos concluídos pela CONTRATADA e reabertos pelo usuário.		2% sobre o valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Atendimentos reclamados	Percentual de atendimentos com reclamação referente à postura do atendente.		2% sobre o valor mensal do ITEM 01, mais 0,05% para cada ocorrência.
Pesquisas de satisfação	O Índice de satisfação mensal (ISM), medido através de formulários de pesquisa, deverá obter o índice bom e ótimo em ao menos 80% das perguntas.		2% sobre o valor mensal do ITEM 01.

Tabela 1 – Acordo de Níveis de Serviço

7.5. As horas informadas na tabela acima são horas úteis no atendimento.

7.6. Um chamado é registrado quando a solicitação de um usuário é cadastrada no software de Service Desk. Esse registro pode ser feito pelo próprio usuário ou imediatamente pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, quando a solicitação for realizada via telefone. Com exceção dos usuários VIP's, a prioridade na fila de atendimento dos chamados será do usuário que abrir a solicitação diretamente via web pelo Sistema de Service Desk.

7.7. O prazo para a solução final será considerado como o intervalo desde o momento em que o chamado foi registrado até a solução final, descontando o tempo de espera do atendimento da garantia ou impossibilidade de atendimento por parte do usuário (status pendente).

7.8. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.

7.9. O valor da glosa, na nota fiscal, não poderá ultrapassar 40% do valor mensal do contrato.

7.10. Caso as glosas de nota fiscal atingirem o percentual máximo em 3 (três) meses, subsequentes ou não, em um ano, o CONTRATANTE avaliará a necessidade de rescisão contratual.

7.11. A Tabela 2 (dois) apresenta uma descrição dos níveis de criticidade de TIC a serem solucionados pela CONTRATADA:

CRÍTICO	Incidentes que paralisem e impossibilitem o trabalho de um grupo de usuários ou de um único usuário VIP, ou ainda que causem impacto significativo nos serviços de TI do CONTRATANTE.
ALTO	Incidentes que dificultem muito o trabalho de um grupo de usuários, ou de um único usuário VIP, ou ainda a utilização de um serviço de TI do CONTRATANTE.

MÉDIO	Incidentes que dificultem o trabalho de um usuário ou utilização do serviço de TI, mas que não causam impacto significativo.
BAIXO	Incidente que não dificulte o usuário a realizar a atividade desejada, não prejudique a utilização de um serviço de TI, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas relacionadas ao trabalho do usuário ou dos serviços de TI do CONTRATANTE e para problemas que requeiram conhecimento de especialista e que não se enquadre nos itens anteriores por não serem considerados rotineiros, como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.

Tabela 2 – Níveis de Criticidade

7.12. A CONTRATADA deverá implementar normas para o uso sistemático de processos, visando a gestão dos serviços prestados de TIC ao longo do contrato para todas as atividades no escopo do Termo de Referência do processo nº 00003070, devendo observar com especial atenção os seguintes itens:

- a) Service Desk;
- b) Gerenciamento de problemas e incidentes;
- c) Gerenciamento de configurações, mudanças e liberações;
- d) Controle dos níveis de serviço;
- e) Planejamento da capacidade de recursos;
- f) Gerenciamento da continuidade e disponibilidade dos recursos.

7.11. Todos os técnicos da CONTRATADA, responsáveis pelos atendimentos, deverão ser informados e possuir pleno conhecimento sobre os níveis de ANS, o organograma funcional, projetos mais urgentes, prioridades no atendimento, áreas mais sensíveis e períodos mais críticos da DPES.

7.12. A todos os chamados serão atribuídos graus de severidade que determinarão a prioridade e o tempo de resposta esperado, conforme Acordo do Nível de Serviço (ANS) exposto neste item. Desta forma, o atendimento deverá ser feito observando-se o ANS estabelecido, o que garantirá a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários.

7.13. Todas as medições referentes ao cumprimento do ANS e metas serão realizadas diariamente pela CONTRATADA e analisadas semanalmente pelo CONTRATANTE e CONTRATADA, estabelecendo-se um método iterativo de gestão PDCA - Plan, Do, Check, Act (Planejar, Executar, Verificar e Ajustar).

7.14. Este método terá como objetivo uma ação conjunta entre o DPES e a CONTRATADA no intuito de otimizar processos, equilibrar os custos e recursos e, principalmente, permitir uma melhor reação a mudanças de necessidades internas. Como resultado obtém-se um valor de contrato/serviço mais adequado a cada instante vivido pela DPES e uma maior sinergia na parceria.

7.15. Deverá ser prestado atendimento diferenciado para usuários ou chamados identificados como VIP.

7.16. Os usuários VIPs possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser acolhido pela equipe de 1º nível e se necessário, efetuado o atendimento em caráter de urgência pela equipe nível 2 (dois).

7.17. A lista de usuários VIPs, a seguir, é a definida pelo CONTRATANTE, a qual informará à CONTRATADA sobre qualquer alteração em seus integrantes.

- a) Defensor Público Geral;
- b) Subdefensor;
- c) Corregedoria;
- d) Diretores dos Núcleos de Atendimento;
- e) Conselho Superior.



7.18. Em alguns dias da semana, a serem definidos pelo CONTRATANTE, podem ocorrer Sessões do Conselho Superior da DPES, as quais necessitam de um acompanhamento diferenciado, de tal forma que deverá ser encarada como um atendimento VIP.

CLÁUSULA OITAVA – DA BASE DE CONHECIMENTO

8.1. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA ou do CONTRATANTE, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados pela CONTRATADA para fins de atualização da Base de Conhecimento.

8.2. Quando necessário, a equipe técnica do CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

8.3. O Líder Técnico deve certificar-se da qualidade dos textos dos documentos, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada.

8.4. A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe da DPES.

8.5. As principais atividades relacionadas à base de conhecimento a serem executadas pela CONTRATADA são:

- a) Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;
- b) Participar da definição de padrões para as soluções;
- c) Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- d) Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- e) Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
- f) Organizar as novas documentações;
- g) Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.

8.6. Atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes, scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.

CLÁUSULA NONA – DO PREÇO, DA REVISÃO E DO REAJUSTE

9.1. Pelo serviço contratado, a Contratante pagará o valor total máximo de **R\$ 2.919.996,15 (dois milhões e novecentos e dezenove mil e novecentos e noventa e seis reais e quinze centavos)**, e nele deverão estar inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, seguros, fretes, material, mão-de-obra, instalações e quaisquer despesas inerentes à execução do objeto contratual.

9.2. Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas.

9.3. A revisão poderá ocorrer a qualquer tempo da vigência contratual, desde que a parte interessada comprove a ocorrência de fato imprevisível, superveniente à formalização da proposta, que importe, diretamente, em majoração ou minoração de seus encargos.

9.3.1. Em caso de revisão, a alteração do preço ajustado, além de obedecer aos requisitos referidos no item anterior, deverá ocorrer de forma proporcional à modificação dos encargos, comprovada minuciosamente por meio de memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada.

9.3.2. Dentre os fatos ensejadores da revisão, não se incluem aqueles eventos dotados de previsibilidade, cujo caráter possibilite à parte interessada a sua aferição ao tempo da formulação/aceitação da proposta, bem como aqueles decorrentes exclusivamente da variação inflacionária, uma vez que inseridos, estes últimos, na hipótese de reajustamento.

9.3.3. Não será concedida a revisão quando:

- a) Ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada;
- b) O evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência do contrato;
- c) Ausente o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada;
- d) A parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento.
- e) Houver alteração do regime jurídico-tributário da Contratada, ressalvada a hipótese de superveniente determinação legal.

9.3.4. A revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela Assessoria Jurídica da Defensoria Pública Estadual.

9.4. O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, nas hipóteses e nos termos estabelecidos nos subitens seguintes.

9.4.1. O contrato será reajustado anualmente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI – Instrução Normativa Nº 31, de 23 de março de 2021. Este é o índice de correção monetária das novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação recomendado pelo SISF, Sistema de administração dos recursos de informação e informática e pela Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia:

“Art. 24. Nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária, é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA”.

9.4.2. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

9.4.3. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

9.4.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

9.4.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

9.4.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

9.4.7. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

9.4.8. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

9.4.9. Não está previsto o instrumento de “reapactuação” para o presente CONTRATO, nos termos do Art. 37 da IN 02/2008-SLTI/MPOG, uma vez que o presente CONTRATO é puramente de prestação de serviços, sem qualquer previsão ou demanda de dedicação exclusiva de mão-de-obra.

9.4.10. O reajuste será efetuado por meio de simples apostilamento, nos termos do artigo 65, parágrafo 8º, da Lei Federal nº 8.666/93, após análise da Assessoria Jurídica deste órgão.

9.5. A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, incluindo-se os relacionados nos quadros “II – Encargos Sociais” e “Despesas com Tributos”, contidos no Formulário de Composição dos Custos (Anexo ___ do Edital), quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

9.6. As revisões e reajustes a que o contratado fizer jus, mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste Contrato serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual com base no art. 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93, ou com o encerramento do Contrato.

9.7. No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida à título de reajuste ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irrevogável a esse direito.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO FATURAMENTO

10.1. A Contratada deverá comprovar, no ato da entrega do segundo faturamento e assim sucessivamente até o último, o recolhimento do tributo incidente, relativo ao faturamento do mês imediatamente anterior ao do faturamento que estiver sendo apresentado, ficando a liberação deste vinculada à apresentação do citado documento, devidamente autenticado.

10.2. Nas guias de recolhimento do tributo deve constar o número da nota fiscal correspondente.

10.3. Em se tratando de ISS, deverá constar na guia de recolhimento:

- a) Nome e CNPJ da empresa tomadora;
- b) Número, data e valor total das Notas Fiscais de serviços que se vincularem;
- c) Número do contrato.

10.4. Em cumprimento ao disposto na Lei Estadual nº 5.383/1997 e ao Decreto Estadual nº 1.938-R, de 16 de outubro de 2007, os pagamentos devidos pela Contratante só poderão ser efetuados após a Contratada apresentar relatório especificado a ser anexado à nota de empenho, contendo comprovantes de quitação pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como declaração formal do Contratado, sob as penas da Lei, de que se encontra em regularidade quanto a essas despesas.

10.5. As Guias mencionadas no item 10.2 terão que ser de recolhimento individualizado para o contrato advindo do objeto da presente licitação e estar acompanhado da relação dos empregados envolvidos nos trabalhos no mês de referência.

10.6. Quanto ao INSS, na GRPS deverá constar do campo OUTRAS INFORMAÇÕES, os seguintes dados:

- a) Nome e CNPJ da empresa tomadora;
- b) Número, data e valor total das Notas Fiscais de serviços às quais se vincularem;
- c) Número do contrato;
- d) Número efetivo de empregados.

10.7. A Contratante solicitará folha de pagamento, individualizada deste Contrato, dos empregados envolvidos nos trabalhos.

10.8. Para efeito do recebimento da última Nota Fiscal, ou término do contrato, deverá a Contratada apresentar a Certidão Negativa dos Órgãos competentes, relativas ao INSS, FGTS, ISS, não dispensando a apresentação dos demais documentos exigidos nesta cláusula quarta.

10.9. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

10.10. Os pagamentos dos serviços fixos serão mensais, cabendo à CONTRATADA fornecer ao CONTRATANTE a Nota Fiscal, sem emendas ou rasuras, os documentos de regularidade fiscal exigidos pelo art. 29 da Lei nº 8.666/1993, assim como os relatórios de cumprimento dos Acordos de Níveis de

Serviços e adimplemento de encargos, que depois de conferidos e visados, serão encaminhados para processamento e pagamento.

10.11. Os relatórios de adimplemento de encargos e cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços deverão ser encaminhados com os elementos especificados no caput do art. 1º da Lei nº 5.383/1997.

10.12. O valor relativo aos pagamentos será resultado das apurações realizadas através do Acordo de Nível de Serviços – ANS.

10.13. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

10.14. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

10.15. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

10.16. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE. O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

10.17. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

10.18. Ocorrendo erros na apresentação do(s) documento(s) fiscal(ais), o(s) mesmo(s) será(ão) devolvido(s) à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação do novo documento, devidamente corrigido.

10.19. Os pagamentos dos serviços sob demanda serão efetuados após a conclusão e o aceite dos mesmos em até 20 (vinte) dias corridos, contados da data do devido atesto no documento fiscal, por parte do fiscal responsável pelo acompanhamento da execução do Contrato, seguindo os critérios estabelecidos no item anterior.

10.20. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada ao Setor de Contratos da DPES, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.

10.21. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal administrativo do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

10.22. A NOTA FISCAL deverá conter o mesmo CNPJ e razão social apresentados na etapa de CREDENCIAMENTO e acolhidos nos DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.

10.23. A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com o Departamento de DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO e o período de faturamento ao qual a nota se refere.

10.24. Qualquer alteração feita no contrato social, ato constitutivo ou estatuto que modifique as informações registradas no Pregão, deverá ser comunicada a DPES, mediante documentação própria, para apreciação da autoridade competente.

10.25. O CONTRATANTE poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidas pela CONTRATADA, em decorrência de inadimplemento contratual na forma estabelecida no ANS.

10.26. O pagamento referente ao valor da NOTA FISCAL somente será feito por Ordem Bancária.

10.27. Para a efetivação do pagamento a CONTRATADA deverá manter as mesmas condições previstas no edital no que concerne a proposta de preço e a habilitação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. A Contratante pagará à Contratada pelos serviços efetivamente prestados no mês de referência, vedada a antecipação, na forma que segue.

11.2. A Contratante pagará à Contratada até o 20º (vigésimo) dia, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente atestada pelo fiscal e em sua ausência, vedada a antecipação.

11.3. Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$V.M. = V.F. \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

Onde:

V.M. = Valor da Multa Financeira.

V.F. = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

11.4. O pagamento far-se-á por meio de uma única fatura mensal.

11.5. Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada fatura devida, a ser revista e aprovada pela Contratante, juntando-se à respectiva discriminação dos serviços efetuados e memorial de cálculo da fatura.

11.6. Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pelo Contratante.

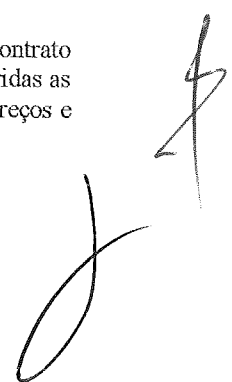
11.7. A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente o estabelecido na Lei nº 4.320/64, assim como na Lei Estadual nº 2.583/71 (Código Financeiro) e alterações posteriores.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1. O prazo de vigência contratual terá início no dia da assinatura do contrato e terá duração de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitado a 60 (sessenta) meses.

12.2. A prorrogação poderá ser admitida nos termos do artigo 57, da Lei Federal nº 8.666/93, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Assessoria Jurídica desta Defensoria Pública Estadual.

12.2.1. Ocorrendo a hipótese prevista no inciso II, artigo 57, da Lei Federal nº 8666/93, a duração do contrato poderá sofrer prorrogação por sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses, desde que cumpridas as formalidades acima indicadas e demonstrado, nos autos, que a medida importará em obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. Os pagamentos das despesas decorrentes do presente Contrato correrão à conta da Atividade: 10.06.101.03.092.0042.2357, Elemento de Despesa: 339035, Fonte: 0016, do orçamento da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo para o exercício de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

14.1. A Contratada prestará garantia de execução contratual por meio de uma das modalidades de garantia definidas no artigo 56, § 1º da Lei nº 8.666/93, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis do início de sua vigência.

14.2. Sem prejuízo das demais hipóteses previstas no contrato e na regulamentação vigente, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) Prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) Multas aplicadas pela Administração à Contratada;
- d) Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas, quando couber.

14.3. A Contratante restituirá ou liberará a garantia prestada, no prazo máximo de dois anos após o término da execução do Contrato, de acordo com o artigo 56, § 4º da Lei nº 8.666/93.

14.4. Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos quantitativos, dentre outras hipóteses previstas em lei e neste contrato, competirá à Contratada a oferta de nova garantia de execução de contrato, readequada ao preço contratual atualizado, evitando-se a interrupção da continuidade da cobertura pela garantia.

14.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

14.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia poderá acarretar a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento), o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.

14.6.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

14.6.2. A Contratada, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia previstas em lei, sem prejuízo da manutenção da multa aplicada.

14.7. Será considerada extinta e liberada a garantia:

- a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante de que a Contratada cumpriu todas as obrigações contratuais;
- b) No prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

10.1. Compete à Contratada:

- h) Cumprir integralmente as obrigações, obedecendo rigorosamente às especificações, prazos e demais condições relacionadas ao Termo de Referência do processo nº 00003070, e o presente Contrato;
- i) Manter sigilo de informações às quais porventura venha a ter acesso. Em caso de descumprimento do sigilo de informações, a Administração procederá à análise e as ações cabíveis, sem prejuízo das sanções nas esferas penal e civil;

- j) Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- k) Apresentar no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, o Termo de Confidencialidade (ANEXO II do Termo de Referência do processo nº 00003070) elaborado individualmente por todos os funcionários que venham a atuar na contratação;
- l) Manter, durante toda a execução contratual, compatibilidade com as obrigações assumidas, conforme dispõe o inciso XIII, do artigo 55, da Lei nº 8.666/1993;
- m) Disponibilizar quadro de profissionais técnicos especializados, com a qualificação adequada para cada atividade ou tarefa a ser desempenhada, conforme “Item 4.8 do Termo de Referência do processo nº 00003070 – Qualificação Técnica”, mantendo ao longo do contrato todas as condições que garantam a especificidade técnica da mão de obra;
- n) Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços;
- o) Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional;
- p) Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;
- q) Responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE – e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.
- r) Detalhar e repassar para ao CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;
- s) Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
 - a. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
 - b. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
 - c. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
- t) Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE;
- u) Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE;
- v) Designar um preposto, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato, informando nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato e substituto em suas ausências;
- w) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito;
- x) Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE;
- y) Repor, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da respectiva notificação, após a devida comprovação, garantida ampla defesa e contraditório, qualquer objeto do CONTRATANTE e/ou de terceiros que tenha sido danificado;

- z) Responsabilizar-se pelo bom comportamento se seus funcionários podendo o CONTRATANTE solicitar a substituição de qualquer técnico cuja permanência seja, a critério do CONTRATANTE, considerada inadequada na área de trabalho;
- aa) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, a execução do contrato, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada, sem anuência do CONTRATANTE;
- bb) Levar em conta todas as precauções e zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais ao patrimônio do CONTRATANTE e a terceiros;
- cc) A empresa deverá assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados direta ou indiretamente a seus empregados, ou prepostos ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto da licitação;
- dd) Fazer com que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem devidamente uniformizados, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA;
- ee) Identificar todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;
- ff) Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI;
- gg) Comunicar aos fiscais do contrato, por escrito e imediatamente, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis;
- hh) Prestar informações e esclarecimentos por ventura solicitados pela Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI por meio do preposto designado para acompanhar o contrato, bem como responder a documentos oficiais dentro do prazo solicitado;
- ii) Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
- jj) Implantar de forma adequada a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- kk) Caso a CONTRATADA não possua sede ou filial na região da Grande Vitória, a mesma deverá abrir escritório nessa localidade registrando na forma da lei no prazo de 60 dias corridos a partir da data de assinatura do contrato, sendo necessária a comprovação por meio de documentação;
- ll) A CONTRATADA deverá ser responsável pela locomoção dos profissionais até o local de trabalho de modo a garantir a continuidade dos serviços, mesmo que haja algum empecilho externo;
- mm) Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços;
- nn) Designar profissionais para atuar como preposto e líderes técnicos, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com equipe de gestão do contrato do CONTRATANTE. Os líderes técnicos serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do CONTRATANTE. O preposto e líderes técnicos poderão ser contactados pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços;
- oo) A contratada deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;
- pp) A contratada deverá indicar substitutos para os prepostos e supervisores no caso de férias ou outros afastamentos;
- qq) Comunicar a CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de infraestrutura;
- rr) Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;
- ss) Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;

- tt) Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado;
- uu) Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;
- vv) Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;
- ww) Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;
- xx) Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;
- yy) Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas;
- zz) Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- aaa) Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- bbb) Promover o afastamento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais;
- ccc) Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- ddd) Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;
- eee) A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE;
- fff) Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;
- ggg) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- hhh) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratando, independentemente das penalidades previstas em contrato;
- iii) Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica do CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços;
- jjj) Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos profissionais que venham a ser alocados aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato;
- kkk) Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- lll) Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;



- mmm) Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;
- nnn) Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;
- ooo) CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço;
- ppp) A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;
- qqq) A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;
- rrr) A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação do CONTRATANTE;
- sss) A CONTRATADA deverá ao final do contrato, entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato;
- ttt) Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o Setor Administrativo da Coordenação Geral de TI, para fins de pagamento;
- uuu) Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, trabalhista e previdenciária conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93;

10.2. Compete à Contratante:

- a) Designar comissão para acompanhar a execução e fiscalização dos serviços contratados, com responsabilidade de fazer anotações e registros de todas as ocorrências, propondo a aplicação das penalidades previstas na legislação, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, sob pena de responsabilidade.
- b) Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas no Termo de Referência do processo nº 00003070.
- c) Propiciar à CONTRATADA as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente a prestação de serviços, incluindo acessos físicos e virtuais para a equipe da empresa, tais como logins de rede e acesso aos servidores, entre outros, sempre que se fizer necessário para a execução dos serviços.
- d) Fornecer à CONTRATADA todas as informações relacionadas com o objeto do Termo de Referência do processo nº 00003070.
- e) Notificar, por escrito, à CONTRATADA, toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços.
- f) Rejeitar os serviços em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, estabelecendo prazo razoável para sua correção.
- g) Efetuar os pagamentos à CONTRATADA na forma e nos prazos previstos neste Termo, após o cumprimento das formalidades legais.
- h) Manter, junto à CONTRATADA, devidamente atualizado, seu cadastro de servidores autorizados a demandar os serviços contratados.
- i) Submeter à CONTRATADA, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, suas novas demandas, nas quais deverão ser apresentados os requisitos técnicos mínimos necessários para fins de análise de viabilidade técnica e ou disponibilidade de recursos para o atendimento.
- j) Manter regular o licenciamento dos "softwares" que, porventura, seja de sua competência, em observância à legislação vigente, não podendo a CONTRATADA vir a ser responsabilizada por qualquer penalidade advinda do seu descumprimento.
- k) Serão fornecidos pelo CONTRATANTE os seguintes itens para execução dos serviços:
- o Instalações físicas e mobiliárias adequadas;
 - o Ramais e aparelhos telefônicos em quantidade compatível com a demanda de chamados previstos;
 - o Infraestrutura de hardware (microcomputadores, servidores, switches, etc.) conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;
 - o Softwares de apoio necessários à prestação dos serviços atualmente em uso pela DPES.

- l) Efetuar os pagamentos nas condições pactuadas.
- m) Verificar a regularidade das condições de habilitação da CONTRATADA.
- n) Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços executados pela CONTRATADA.
- o) A CONTRATANTE reserva-se o direito de exigir a substituição de técnicos da empresa que, a seu critério, forem considerados inconvenientes ou incompatíveis com o trabalho.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES

16.1. Em conformidade com os artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a contratada, ficará sujeita às seguintes penalidades:

16.2. O atraso injustificado na execução do contrato/ordem de fornecimento sujeitará o contratado à multa de mora, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato/ ordem de fornecimento.

16.3. A multa que alude este artigo não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato/ ordem de fornecimento e aplique as outras sanções previstas na Lei.

16.4. Pela inexecução total ou parcial do contrato/ ordem de fornecimento ensejará a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:

- a) advertência;
- b) multa na forma prevista pelo instrumento convocatório ou no contrato;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, Direta ou Indireta, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, em toda a Federação, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior;

16.4.1. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”; “d” deste item, não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com a multa compensatória por perdas e danos (alínea “b”).

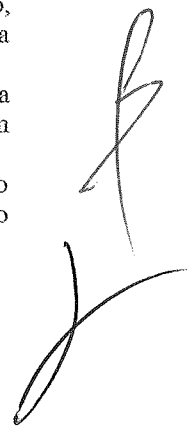
16.4.2. Quando imposta uma das sanções previstas nas alíneas “c”, “d” a autoridade competente submeterá sua decisão ao Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER, a fim de que, se confirmada, tenha efeito perante a Administração Pública Estadual.

16.4.3. Caso as sanções referidas no parágrafo anterior não sejam confirmadas pelo Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, competirá ao órgão promotor do certame, por intermédio de sua autoridade competente, decidir sobre a aplicação ou não das demais modalidades sancionatórias.

16.4.4. Confirmada a aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas neste item, competirá ao órgão promotor do certame proceder com o registro da ocorrência no CRC/ES, e a SEGER, no SICAF, em campo apropriado. No caso da aplicação da sanção prevista na alínea “d”, deverá, ainda, ser solicitado o descredenciamento do licitante no SICAF e no CRC/ES.

16.5. As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório, observando-se as seguintes regras:

- a) Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, o órgão promotor do certame deverá notificar o licitante contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;
- b) A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta do licitante contratado reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;
- c) O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, exceto na hipótese de declaração de inidoneidade, em que o prazo será de 10 (dez) dias consecutivos, devendo, em ambos os casos, ser observada a regra do artigo 110 da Lei Federal nº 8666/93;
- d) O licitante contratado comunicará ao órgão promotor do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;



- e) Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, o órgão promotor do certame proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso do licitante que deverá ser exercido nos termos da Lei Federal nº 8.666/93;
- f) O recurso administrativo a que se refere a alínea anterior será submetido à análise da Assessoria dessa Defensoria Pública.

16.6. Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela Administração poderão ser cobrados judicialmente ou descontados dos valores devidos ao licitante contratado, relativos às parcelas efetivamente executadas do contrato;

16.7. Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada;

16.8. Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, é obrigatória a cobrança judicial da diferença.

16.9. Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013, será objeto de imediata apuração observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO

17.1. A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos artigos 78 e 79 da Lei nº 8.666/93, com aplicação do artigo 80 da mesma Lei, se for o caso.

17.2. A falta de comprovação de regularidade quanto às obrigações tributárias e trabalhistas, seja no momento da apresentação da fatura mensal ou em qualquer oportunidade na qual a comprovação seja demandada pela Contratante, obriga a Administração a adotar as seguintes medidas, imediata e cronologicamente:

- a) Seguir, no que couber, o rito procedimental previsto no item 17.3 deste contrato, a fim de que se assegure a ampla defesa e o contraditório;
- b) Em não sendo aceitas as justificativas ofertadas pela Contratada, efetuar a rescisão do contrato e determinar a imediata interrupção da execução do objeto;
- c) Executar a garantia contratual, os valores das multas e as eventuais indenizações devidas à Administração, bem como reter os créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos que lhe forem causados, especialmente, aqueles decorrentes de responsabilização subsidiária por inadimplemento de obrigações trabalhistas, observando-se, para tanto, os critérios da compensação;
- d) Por fim, efetuar o pagamento de eventual saldo remanescente em favor da Contratada ou adotar as diligências necessárias à cobrança judicial de saldo remanescente em favor da Administração, conforme o caso.

17.3. A Contratada declara sua anuência com a possibilidade de retenção de créditos advindos deste contrato até que seja comprovada a sua regularidade fiscal e trabalhista.

18- CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS ADITAMENTOS

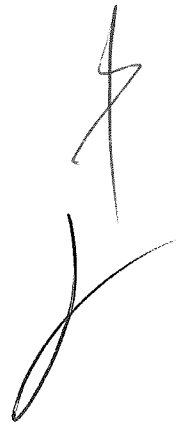
18.1. O presente Contrato poderá ser aditado, nas hipóteses previstas em Lei, após manifestação formal da Assessoria Jurídica e autorização do Defensor Público-Geral.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS RECURSOS

19.1. Os recursos, a representação e o pedido de reconsideração serão acolhidos nos termos do artigo 109, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

20.1. Será designado formalmente o servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, competindo-lhe atestar a realização do serviço contratado, observando as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.



CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

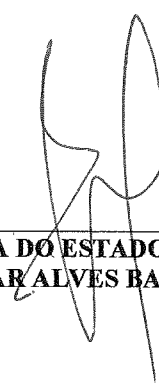
21.1. Representará a Contratada na execução do ajuste, seu procurador o senhor Fabricio Rogério Santos Santana, inscrito no CPF sob nº CPF 987.585.195-72 e portador da cédula de identidade nº 1.319.127.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

20.1. Fica estabelecido o Foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo para dirimir quaisquer dúvidas oriundas direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem justos e acordados, assinam o presente Contrato em 03 (três) vias de igual teor, para que produza seus efeitos legais.

Vitória, 10 de novembro de 2021.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GILMAR ALVES BATISTA



Fabricio Rogério Santos Santana

GETI COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA

Representada por seu representante legal **Fabricio Rogério Santos Santana**
CPF 987.585.195-72

CARTÓRIO DO 8º OFÍCIO | **Pierete**
TABELIÃO: DANIEL PIERETE

Reconheço por semelhança a(s) firma(s) de:
Fabricio Rogério Santos Santana *****

Selo TJSE: 202129527153555

Acesse: <http://www.tjse.jus.br/x/GQDQGN>

Aracaju, 17/11/2021 11:35:27 23130

Nathane de Moraes Araújo - Escrevente Autorizada
Emol.:R\$4,01 Selo:R\$0,00 FERD:R\$0,80 Total:R\$4

RUA LAGARTO, 1332 - SÃO JOSÉ - ARACAJU - SE - CEP 49.010-390 - TEL.: 79 3214697



PROPOSTA COMERCIAL

A DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO
PREGÃO ELETRÔNICO N. 49/2021

OBJETO: Contratação de serviços técnicos especializados continuados de gerenciamento, operação e sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação.

Razão Social: GETI COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA

Endereço: Av. José Conrado de Araujo, 731, Bairro Rosa Elze, SergipeTec - Bloco B3 - Sala 06, CEP 49100-000 | São Cristóvão - SE

CNPJ: 10.685.746/0001-30

Banco: 001 - Banco do Brasil | Agência: 1224-6 | Conta Corrente: 118003-7

E-mail: fabricao@getinfo.net.br - (79)3022-9002

Assinatura da Proposta / Contrato:

Nome: Fabrício Rogério Santos Santana – Sócio Administrador

RG: 1.319.127 SSP/SE / CPF: 987.585.195-72

Prezados Senhores:

Pela presente formulamos Proposta Comercial para fornecimento dos produtos supracitados, de acordo com todas as condições do PREGÃO No 49/2021 e seus anexos, conforme segue:

LOTE ÚNICO						
Item	Descrição		Periodicidade	Quantidade	Valor mensal	Valor Total 30 Meses
01	Serviço de atendimento e Suporte Técnico Especializado	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível	Mensal	30 Meses	R\$86.125,08	R\$2.583.752,40
		Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível				
		Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível				
		Serviço de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações				
		Serviço de Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações				
Item	Descrição		Unidade	Qtde Máxima 30 Meses	Valor Hora	Valor Total 30 Meses
02	Suporte Técnico Avançado de TIC para consultoria, projetos e implementação de novas soluções		Hora	1250	R\$90,00	R\$112.500,00
03	Serviços Extraordinários de atendimento e suporte técnico de 2º nível		Hora	625	R\$97,99	R\$61.243,75
04	Serviços Extraordinários de atendimento e suporte técnico de 3º nível		Hora	625	R\$ 140,00	R\$87.500,00
05	Serviços de IMAC (Install, Move, Add, Change)		Hora	1250	R\$ 60,00	R\$75.000,00
VALOR TOTAL 30 MESES: R\$2.919.996,15 (Dois Milhões E Novecentos E Dezenove Mil Novecentos E Noventa E Seis Reais E Quinze Centavos)						

a) validade da proposta: 60 (sessenta) dias;

b) Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas, impostos, fretes, carga e descarga, taxas, contribuições e todos e quaisquer custos incidentes, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste pregão.

c) Os produtos serão fornecidos por demanda, de acordo com as necessidades do Contratante, não sendo esta, obrigada a adquirir o quantitativo total citado.

Vitória/ES, 14 de outubro de 2021.

Fabício R. S. Santana

Fabício Rogério Santos Santana
Sócio Administrador
RG: 1.319.127 SSP/SE

GETI COMERCIO E SERVICOS DE
INFORMATICA LTDA:10685746
000130

Assinado de forma digital por GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA:10685746000130
Dados: 2021.10.15 10:58:23 -03'00'

Art. 3º Nas demais localidades o regime especial de atendimento será prestado por 1 (um) defensor público com atribuição plena.

Parágrafo único. A escala de atendimento será elaborada na forma estabelecida pelos diretores administrativos, e deverá ser encaminhada ao gabinete do Defensor Público-Geral até o dia 29.11.2021 às 16h, por meio de protocolo na sede administrativa ou por meio eletrônico (para gabinete@defensoria.es.def.br).

Art. 4º Para o período do regime especial de atendimento:

I - não serão abonadas eventuais faltas;

II - não serão concedidas férias, ressalvadas as já deferidas ou aquelas que correspondam à integralidade do período do recesso da Justiça.

Art. 5º Os casos omissos serão dirimidos pelo Defensor Público-Geral.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Vitória, 22 de novembro de 2021.

GILMAR ALVES BATISTA

Defensor Público-Geral

Protocolo 752047

PORTARIA DPES Nº 1205, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2021.

OPORTUNIZAR, até às **23h59min do dia 24 de novembro de 2021**, as inscrições dos defensores públicos interessados em atuar em plantão, na Grande Vitória, nos meses de dezembro de 2021 e janeiro de 2022, nas **datas e horários disponibilizados no Sistema Integrado de Atividade-Fim (SIGAF), na aba "Plantão"**. O plantão diário contará com a presença de 4 (quatro) defensores públicos: 2 (dois) deles designados para atuar em matéria criminal, especialmente nas audiências de custódia, no Centro de Triagem de Viana e 2 (dois) designados para atuar em matéria cível.

Vitória, 22 de novembro de 2021.

GILMAR ALVES BATISTA

Defensor Público-Geral

Protocolo 752052

**CONTRATO 16/2021
PROCESSO Nº. 3070**

CONTRATANTE: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. **CONTRATADA:** GETI COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA. **OBJETO:** Contratação de serviços técnicos especializados continuados de gerenciamento, operação e sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação para atender esta Defensoria Pública. **VALOR MÁXIMO 30 (trinta) meses:** R\$ R\$2.919.996,15 (dois milhões novecentos e noventa e seis reais e quinze centavos). **VIGÊNCIA CONTRATUAL:** terá vigência de 30 (trinta) meses, a contar da data de assinatura do contrato. **DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA:** Programa de Trabalho da Atividade 10.06.101.03.092.0042.2357, Elemento de despesa 3.3.90.35.04, Fonte 0301, do orçamento da Defensoria Pública para o exercício de 2021.

Vitória, 22 de novembro de 2021.

GILMAR ALVES BATISTA

Defensor Público-Geral

Protocolo 751507

Gerência de Recursos Humanos

PORTARIA DPES Nº 1203 DE 22 DE NOVEMBRO DE 2021

A DIRETORA DE GESTÃO DE PESSOAS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais, faz publicar o (s) seguinte (s) ato (s):

TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO DE ANNEISE NASCIMENTO DA MATA CORREA de 22.11.2021 a 21.11.2022 lotada na 3ª Defensoria Criminal de Guarapari, no turno matutino.

TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO DE LORENA FERREIRA CUNHA de 01.12.2021 a 30.11.2022 lotada na Núcleo de Atendimento e Triagem - Vitória, no turno matutino.

TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO DE DEBORA MONTEIRO BARRETO CAMARGO de 24.11.2021 a 23.11.2022 lotada na 5ª Defensoria Criminal de Serra, no turno vespertino.

TERMO ADITIVO AO TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO DE DAVID OLIVEIRA DOS SANTOS de 23.11.2021 a 31.12.2021 lotado na 7ª Defensoria Criminal de Vitória, no turno vespertino.

Vitória, 22 de novembro de 2021

Josenir Peterle

Diretora de Gestão de Pessoas

Protocolo 752091

Poder Legislativo

Assembléia Legislativa do Espírito Santo - ALES -

RESUMO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 005/2021

A Subdireção Geral da Secretaria - Supervisão do Setor de Contratos e Convênios da Assembleia Legislativa do Estado do Espírito Santo em atendimento ao que dispõe o parágrafo único do artigo 61 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, torna pública a celebração do Acordo de Cooperação Técnica nº 005/2021, conforme descrito abaixo:

COOPERADA: ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.

COOPERADA: INSTITUTO FUCAPE DE TECNOLOGIAS SOCIAIS.

OBJETO: O presente Acordo de Cooperação Técnica tem por objeto a mútua colaboração entre os partícipes na implementação de ações que promovam capacitação profissional de servidores públicos e parlamentares da Assembleia, por meio da concessão de até 05 (cinco) bolsas de estudos, no **MBA Liderança para Gestão Pública**, oferecido pelo INSTITUTO FUCAPE, por meio do Edital a ser publicado pela Coordenação do **MBA Liderança para Gestão Pública**.

VALOR: O presente Acordo de Cooperação Técnica não importará em qualquer repasse financeiro entre os partícipes, devendo cada um arcar com os custos advindos das obrigações assumidas.

VIGÊNCIA: O presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO**