



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1 Contratação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo o planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de atendimento de suporte técnico - remoto e presencial - por meio da Central de Atendimento aos Usuários (CAU) - *Service Desk*, utilizando as práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) e orientada por requisitos de níveis mínimos de serviços, remunerados em função de resultados verificáveis e mensurados por unidades quantitativas, abrangendo atividades de execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações; bem como a disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho, de forma contínua, sem exclusividade, com a gestão técnica-operacional sob a responsabilidade da contratada de acordo com as condições descritas neste Termo de Referência e seus anexos.

### 2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

#### 2.1 NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1 Atualmente são atendidos, em média, 30 chamados por dia, sendo que aproximadamente 30% deles são resolvidos pelo telessuporte (telefone ou *software* de controle remoto) e os demais necessitam de acionamento de suporte local.

2.1.2 A média de atendimento mensal é de 600 chamados, para os quais se estima o consumo de 6 Unidades de Serviços (US), na forma prevista no Anexo I deste Termo de Referência, totalizando, assim, a estimativa de consumo de 3.600 US mensais e, por conseguinte, o quantitativo de 43.200 US anuais.

2.1.3 Com base nos registros de atendimento, pode-se afirmar que, aproximadamente:

- a) 13% das ocorrências são abertas até as 12h;
- b) 82% das ocorrências são abertas entre 12h e 18h;
- c) 5% das ocorrências são abertas entre 18h e 19h;
- d) o volume de abertura de ocorrências não se concentra em um único dia da semana, há uma distribuição quase que uniforme de segunda a sexta-feira, com leve redução às sextas-feiras.

2.1.4 O parque computacional do TCDF é composto atualmente por:

- a) 600 computadores de mesa (desktop) interligados em rede de 10/100 Mbps;
- b) 70 notebooks;
- c) 160 impressoras a laser;
- d) 80 multifuncionais;
- e) 21 servidores de rede (arquivos, firewall, correio, internet, intranet, etc.).



- 2.1.5 Os equipamentos estão distribuídos em quatro edifícios:
- a) Edifício Sede (Palácio Costa e Silva) com dois andares e um subsolo, localizado na Praça do Buriti;
  - b) Edifício Anexo do Palácio Costa e Silva, com nove andares e um subsolo;
  - c) Prédio da Biblioteca com dois andares, localizado entre os edifícios Sede e Anexo; e
  - d) Edifício Garagem, com um andar e mezanino, localizado aproximadamente a 1 km dos outros três prédios.
- 2.1.6 Atualmente, o Tribunal conta com o seguinte quantitativo de usuários cadastrados, que utilizam os sistemas e/ou serviços da rede do TCDF:
- a) 550 servidores do TCDF;
  - b) 150 estagiários e/ou prestadores de serviço; e
  - c) 390 servidores do GDF.
- 2.1.7 São usuários ou clientes de TI, quando citados neste Termo de Referência, os usuários cadastrados no Sistema de Gerenciamento de Usuários do TCDF - SIGA, e podem ser:
- a) usuários internos: servidores do Tribunal, estagiários e terceirizados com acesso aos sistemas;
  - b) usuários externos: servidores do GDF que utilizam os sistemas do TCDF.
- 2.1.8 A plataforma de software das estações clientes da rede interna é composta pelos sistemas operacionais Microsoft Windows XP Professional e Microsoft Windows 7 Professional e das ferramentas de escritório Microsoft Office, nas versões 97 a 2010, e *LibreOffice*. Além desses sistemas e ferramentas, existem outros sistemas corporativos mantidos pelo Tribunal, por pessoal próprio ou por contratos com terceiros, em apoio aos processos de trabalho do Órgão.

## 2.2 MOTIVAÇÃO

2.2.1 O Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), como órgão de controle externo, para cumprimento de sua missão institucional, mantém um conjunto de recursos e serviços de Tecnologia da Informação – TI, essenciais ao cumprimento de suas metas e estratégias e, conseqüentemente, precisa dar continuidade de seu negócio.

2.2.2 Neste sentido, verifica-se a necessidade de sustentação e otimização dos serviços de suporte técnico em TI, a fim de prover as suas unidades internas da capacidade real de atendimento às suas demandas, de forma a garantir, assim, a disponibilidade da execução de suas atividades diárias. Para o atingimento dessa finalidade, necessário se faz dar maior ênfase às “melhores práticas” de ITIL, segundo suas recomendações de gestão de incidentes de suporte, controle de alterações e gestão de problemas. Portanto, o TCDF vem realizando investimentos na área de TI ao longo dos anos, a fim de garantir sustentabilidade aos seus processos e serviços, fazendo com que se permita chegar ao alcance dos objetivos



estratégicos e de negócio e, conseqüentemente, contribuindo assim significativamente para o retorno de todo o investimento realizado.

2.2.3 Por oportuno, registra-se que a presente contratação está em conformidade com as ações “3.1 – Promover melhorias nos processos de trabalho da TI” e “4.1 – Buscar a melhoria na qualidade da Central de Serviços” do Plano Estratégico do TCDF 2011/2015.

2.2.4 Por fim, registre-se, ainda, que a adoção do pregão na presente contratação, por se tratar de serviços comuns, posto que esses são destituídos de qualquer peculiaridade e possuem total disponibilidade no mercado para aquisição a qualquer tempo. Sem deixar de mencionar que, no âmbito da Administração Pública, há o registro dos Pregões nºs 17/2012 (Min. da Educação – UASG: 150002) e 2/2012 (Min. das Minas e Energia – UASG: 320004), com objetos e formas de contratação semelhantes aos descritos neste Termo de Referência (TR).

## **2.3 RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

2.3.1 Com a efetivação da presente contratação, espera-se:

- a) conformidade legal, notadamente com as recomendações exaradas na IN nº 4/2010 – MPOG/SLTI;
- b) melhoria na qualidade do serviço de suporte ao usuário final de TI;
- c) estruturação e implantação de base de conhecimento e catálogo de serviços, com descrição padronizada de serviços, especificação quantitativa, qualitativa e métricas de execução;
- d) maior aderência dos processos de trabalho às boas práticas de mercado (COBIT / ITIL);
- e) diminuição de custos e elevação da eficiência no atendimento aos usuários do TCDF.

## **2.4 JUSTIFICATIVAS DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA**

2.4.1 A diversidade de produtos e serviços necessários ao funcionamento dos recursos de TI requerem um grande esforço por parte da equipe técnica para mantê-los íntegros e disponíveis aos usuários internos e externos, e o quadro de servidores responsáveis pela administração, sustentação, manutenção, monitoração e suporte desses recursos no TCDF é reduzido e insuficiente, mesmo que focados tecnicamente.

2.4.2 Atualmente, os serviços objeto deste TR são executados por empresa contratada, cujo modelo de contratação empregado é o de posto de serviço, com equipe de 10 colaboradores, baseada no Edifício Anexo do TCDF, sendo 3 atendentes de 1º nível (telessuporte), 6 atendentes de 2º nível (suporte local) e 1 supervisor, trabalhando de modo exclusivo, em período pré-definido e sem flexibilidade de mudanças.

2.4.3 Em que pese no âmbito do contrato atual ser exigido um nível de serviço com alta qualidade, observa-se que este modelo desperdiça a possibilidade da Administração se aproveitar dos resultados de melhoria constante de produtividade exigida pela dinâmica da competitividade do mercado privado, nos termos propostos pela IN nº



4/2010 da SLTI/MPOG, a qual prescreve a contratação de serviços de TI orientada a resultados e não a pessoas ou disponibilidade de serviços.

2.4.4 Desse modo, foi eleito como modelo a contratação dos serviços de forma contínua, sem exclusividade, com a gestão técnica-operacional sob a responsabilidade da contratada, orientada por requisitos de níveis mínimos de serviços, remunerados em função de resultados verificáveis e mensurados por unidades quantitativas.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

#### 3.1 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

3.1.1 Os seguintes serviços compõem a solução escolhida:

3.1.1.1 **Central de Atendimento aos Usuários (CAU) – atendimentos de 1º nível:** suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados a TI, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TI (telefone). Terá como principais atividades os registros de eventos (alimentando a base de dados de erros conhecidos – *Knowledge Base*), análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário (atendimentos de 2º e 3º níveis).

3.1.1.2 **Suporte Técnico a Usuários – atendimentos de 2º nível:** viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Atendimento aos Usuários no atendimento de 1º nível ou telessuporte, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de segundo nível de forma presencial, envolvendo hardware (reparos em equipamentos fora do prazo de garantia do fabricante com peças providas pelo contratante) e software (instalação, configuração e atualizações de sistemas e ferramentas), registrando todo o histórico dos eventos e, dessa forma, alimentando base de dados de erros conhecidos (*Knowledge Base*).

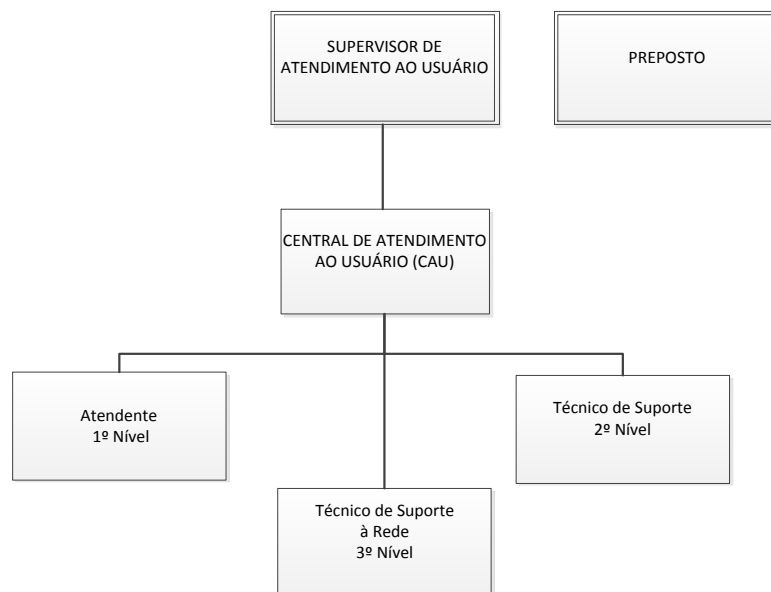
3.1.1.3 **Suporte à Rede – atendimentos de 3º nível:** suporte técnico responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede do TCDF. Dentre as competências já elencadas, incluem-se ainda o suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede (SAN) e para continuidade de negócios (*backup e restore*).

3.1.1.4 **Supervisão de Atendimento a Usuários:** trabalho de coordenação de todo o atendimento aos usuários, em apoio à Central de Atendimento aos Usuários (CAU) – atendimentos de 1º nível (3.1.2.1), ao Suporte Técnico aos Usuários – atendimentos de 2º nível (3.1.2.2) e ao Suporte à Rede – atendimentos de 3º nível (3.1.2.3), gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais (previstos ou não neste Termo de Referência) e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação. Dentre as competências já elencadas, incluem-se ainda a coordenação de pessoal da contratada, orientada para a garantia da perfeita execução de todas as atividades dos



serviços especificados neste Termo de Referência, gerindo estrategicamente as supervisões dos serviços executados, consolidando todos os relatórios gerenciais, incluindo ainda o fomento à melhoria constante dos processos e o aumento na qualidade dos serviços através de auditorias constantes, suportada pelos indicadores de performance referentes à todos os serviços contratados.

3.1.2 O processo de organização das equipes de suporte, para atendimento dos três níveis previstos neste Termo de Referência, deverá ser padronizado e estruturado conforme organograma abaixo:



*Nota: organograma meramente ilustrativo, sem qualquer indicação do quantitativo mínimo de técnicos a serem disponibilizados pela contratada.*

3.1.3 Todos os serviços executados no escopo desta contratação devem estar de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de “suporte a serviços” e “entrega de serviços”, conforme nomenclatura preconizada pelo modelo ITIL, aplicados aos seguintes componentes básicos do Tribunal:

- processos e procedimentos de trabalho;
- sistemas de informação do Tribunal;
- soluções de hardware e softwares de segurança;
- portal corporativo e sites do TCDF na intranet e na internet;
- sistemas aplicativos e pacotes de automação de escritório;
- sistemas operacionais em geral;
- equipamentos de TI e de comunicações afetos ao serviço;
- infraestrutura física e lógica de rede de computadores, telecomunicações e Internet; e
- documentação técnica e normativa de uso do Tribunal.



3.1.4 Além do fornecimento de pessoal, a contratada deverá prover os recursos tecnológicos necessários à execução dos serviços, tais como métodos e processos de trabalho, e demais ferramentas indispensáveis pela manutenção dos níveis de serviço.

3.1.5 Os sistemas de informação de registro e acompanhamento de chamados (*Service Desk*) e de base de conhecimento (*Knowledge Base*) serão providos pelo contratante e adaptados, carregados, mantidos e atualizados pela contratada, e devem ser utilizados na execução dos serviços. Caberá à contratada manter atualizada a base de conhecimento com os scripts de atendimento necessários e suficientes para alcançar os níveis de serviço especificados.

### **3.2 DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

3.2.1 Os serviços de suporte aos clientes de TI do TCDF, considerando todos os serviços e sistemas que o compõem, deverão estar disponíveis de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 19h (11 horas por dia), por meio da Central de Atendimento aos Usuários (CAU), para abertura de chamados, registro de incidentes e encaminhamento aos demais níveis de atendimento (2º e 3º) quando aplicáveis.

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

3.2.1.2 O contratante poderá ainda registrar chamados pelo sistema de *Service Desk*, em dias e horários diversos daqueles previstos no item 3.2.1, em ocorrências de indisponibilidade de recursos ou serviços de rede, cabendo à contratada a responsabilidade de mobilizar os técnicos para o atendimento de 3º nível.

3.2.1.3 Uma notificação da abertura dos chamados abertos no sistema de *Service Desk*, provido pelo contratante, será encaminhada para o endereço eletrônico indicado pela contratada, que fará uso deste sistema para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada chamado.

3.2.2 Fora dos horários estabelecidos no subitem 3.2.1 acima, não haverá presença de profissionais da contratada nas dependências do TCDF, salvo em situações de necessidade por motivos de interrupção dos serviços de TI, de manutenção nos sistemas e/ou equipamentos, ou de cunho emergenciais na forma descrita acima.

3.2.3 A gestão técnica-operacional dos serviços ficará sob a responsabilidade da contratada, ficando ao seu critério experimentar, durante os primeiros 90 dias da vigência contratual, qual o quantitativo de pessoal será suficiente para atender aos requisitos mínimos de serviços aqui estabelecidos.

### **3.3 DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.3.1 Os serviços serão solicitados por meio da Central de Atendimento aos Usuários (CAU), com o registro da abertura de chamados de suporte técnico em sistema de





informação (sistema de gestão de chamados – *Service Desk*), provido pelo contratante para gestão dos serviços.

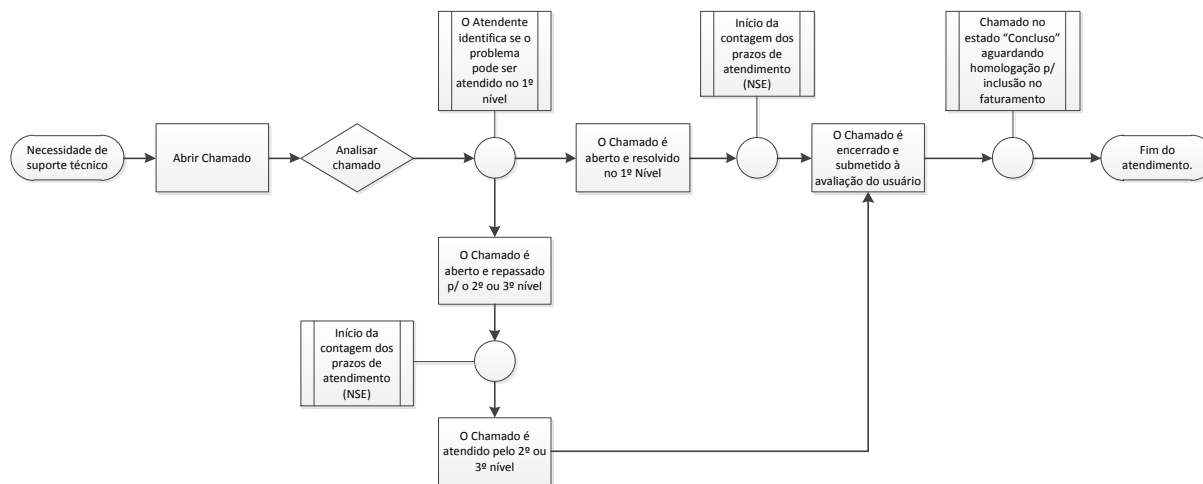
3.3.2 Os chamados serão ser abertos por meio de telefone local (DDD 61) ou de discagem gratuita (0800) providos pela contratada, roteados através de um ramal interno na central telefônica do contratante.

3.3.3 Os chamados de suporte técnico representam a solicitação formal de serviços de suporte à contratada, e devem ser atendidos de acordo com os critérios e parâmetros estabelecidos para execução dos serviços.

3.3.4 O chamado deve conter uma descrição detalhada do problema, a indicação dos itens de configuração afetados e o nome e telefone do técnico responsável pelo acompanhamento do serviço, o detalhamento do serviço a ser executado, incluindo requisitos funcionais e não funcionais, premissas, restrições, riscos e demais informações necessárias à correta execução dos serviços. A contratada poderá, ainda, anexar ao chamado documentos ou imagens que auxiliem na identificação do problema e, se for o caso, agendar data e hora para o atendimento.

3.3.5 Os funcionários da contratada receberão orientação para operarem o sistema de *Service Desk*, pelos técnicos da Divisão de Tecnologia da Informação do TCDF.

3.3.6 A título de ilustração, sugere-se o seguinte mapeamento de processo de trabalho na Central de Atendimento ao Usuário (CAU):





### 3.4 DA PRIORIDADE DOS CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO

3.4.1 Os chamados de suporte técnico serão classificados por prioridade, dependendo do grupo de usuários, que serão devidamente identificados no sistema de *Service Desk*, conforme classificação a seguir:

I. Prioridade ALTA: integram esse grupo os usuários de TI ocupantes de cargos do alto escalão do TCDF;

II. Prioridade MÉDIA: integram esse grupo os ocupantes de cargos de chefia, direção, assessoria dentre outros;

III. Prioridade BAIXA: os demais usuários de TI que não façam parte dos grupos anteriores.

3.4.2 Cada chamado/incidente registrado deverá ter uma prioridade de tratamento definida, estabelecendo a ordem de atendimento dos chamados/incidentes, bem como outras questões análogas, como o tempo de resolução (NSE).

3.4.3 Os chamados/incidentes classificados de Alta Prioridade suspendem a contagem dos prazos de resolução dos demais níveis em andamento (Média e Baixa Prioridades), na medida em que ocuparem todo o efetivo da contratada disponível ao contratante, observadas as circunstâncias que justificaram a sua suspensão.

3.4.4 A suspensão tratada no item anterior não será aplicada nos primeiros 90 dias de vigência contratual, para fins de verificação da capacidade de gerenciamento da equipe de atendimento disponibilizada pela contratada.

### 3.5 DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DOS ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL (TELESSUPORTE)

3.5.1 O serviço de atendimento de 1º nível (telessuporte) é o principal canal de atendimento ao usuário de TI, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar a maioria das dúvidas e solicitações de clientes, a partir de consultas à base de conhecimento.

3.5.2 A equipe de telessuporte deve receber e registrar o chamado no sistema de *Service Desk* e atender imediatamente todas as solicitações de suporte recebidas, por meio de interação direta com o usuário, intervenção remota na estação de trabalho, com ferramenta provida pelo contratante, e utilização das informações contidas na base de conhecimento.

3.5.3 Todos os atendimentos realizados pela equipe de telessuporte, que geram alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela Supervisão de Atendimento aos Usuários para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do TCDF poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da base de conhecimento.

3.5.4 Canais de acesso ao serviço de telessuporte:

a) telefone interno do setor de tecnologia da informação, roteado para número de telefone DDD 61 ou 0800 a ser provido pela contratada;





- b) sistema de Service Desk, em plataforma web, a ser provido pelo contratante e adaptado pela contratada para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;
- c) ferramentas de monitoramento de ambiente instaladas nos equipamentos servidores do TCDF.

3.5.5 Os chamados atendidos devem ser fechados com o registro da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de telessuporte deve levantar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte local para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

3.5.6 Principais atividades a serem executadas pelo serviço de telessuporte:

- a) esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral;
- b) esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral e componentes de TI;
- c) oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- d) orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal, com base em scripts de atendimento;
- e) efetuar o recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de suporte local (2º nível) e/ou suporte de rede (3º nível), se necessário;
- f) executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do TCDF, mediante autorização do usuário, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- g) zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho;
- h) efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados pelo Tribunal;
- i) efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas nos processos de trabalho, produtos, serviços e soluções de TI do Tribunal;
- j) prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte local quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de



consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

k) receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;

l) executar as pesquisas de satisfação de usuários de TI com o serviço prestado; e

m) executar outros serviços correlatos ao telessuporte de usuários.

### **3.5.7 DOS REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA DO TELESSUORTE**

3.5.7.1 Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. A contratada fica obrigada a comprovar que atende ou tem condições de atender a esses requisitos no prazo previsto para o início da prestação dos serviços:

3.5.7.2 Do ambiente físico:

a) estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 1/2005 do mesmo órgão;

b) contar com todo o ambiente necessário à completa execução do serviço de telessuporte no Distrito Federal;

c) contar com sala de descanso projetada especialmente para os operadores de telessuporte, com assentos confortáveis.

3.5.7.3 Dos requisitos do sistema de telefonia:

a) permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao TCDF, bem como criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso à rede telefônica pública comutada, com sinalização de pulso ou tom;

b) permitir a interação com o cliente 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 identificar e, quando for o caso, realizar todo o atendimento de forma automática;

c) possuir a facilidade “*cut-thru*”, para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF<sup>1</sup>;

d) permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação e repasse a um servidor de mensagens digitalizadas automaticamente, que as encaminhará a um servidor de dados do TCDF. A comunicação deverá ser feita em protocolo TCP/IP, devendo a contratada implementar a

<sup>1</sup>DTMF é a sigla em inglês de “Dual-Tone Multi-Frequency”, os tons de duas frequências utilizados na discagem dos telefones mais modernos.



comunicação entre o sistema do TCDF e o sistema de telessuporte proposto;

e) possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

f) possibilitar a supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone fixo ou celular, seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar;

g) possuir painel de informações que permita aos supervisores/coordenadores enviar informações a toda a equipe ou a operadores específicos;

h) permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a Unidade de Resposta Audível (URA), por meio de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores;

i) permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;

j) permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento baseado nessa programação;

k) possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posto de atendimento, bloqueios e liberação de atendentes por comando;

l) permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;

m) possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, performance de agentes, grupos etc.;

n) possibilitar que uma chamada dirigida a determinado ramal seja reencaminhada automaticamente a outro ramal (follow me);

o) possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;

p) permitir a transferência de um atendimento humano para a URA, para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o operador/atendente; e

q) permitir que os supervisores possam visualizar seu grupo de operadores/atendentes, com informações ativas sobre status de cada



atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on-line, ferramentas para inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou clientes, escuta on-line, chat com os operadores, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor. Essa funcionalidade deve estar disponível também para os servidores do Tribunal responsáveis pelo acompanhamento do contrato.

### **3.6 DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DOS ATENDIMENTOS DE 2º NÍVEL (SUPORTE LOCAL)**

3.6.1 Os atendimentos de 2º nível (serviço de suporte local) compreendem a solução completa de suporte técnico presencial aos usuários de TI do Tribunal.

3.6.2 O serviço de suporte local é a retaguarda do serviço de telessuporte e tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas encaminhados pela equipe de telessuporte, bem como executar outros serviços nas dependências do Tribunal.

3.6.3 Os chamados encaminhados ao serviço de suporte local devem ser resolvidos pela equipe de campo, com base nas informações disponíveis nas diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e até contatos com os usuários, se necessário, obedecendo aos níveis de serviço exigidos (NSE).

3.6.4 Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de campo, a Supervisão de Atendimento aos Usuários é a responsável pelo encaminhamento do chamado para o próximo nível de atendimento – incluindo a abertura de chamados para outros prestadores de serviço contratados pelo TCDF, tais como, empresa de manutenção de equipamentos em garantia, pelo acompanhamento e documentação da solução, bem como pelo retorno ao usuário.

3.6.5 Os serviços de atendimento de suporte local deverão ser executados nas dependências do Tribunal de Contas do Distrito Federal (Edifício Sede) e em suas extensões (Ed. Garagem, Biblioteca e Anexo), cujas instalações físicas, compreendendo ramais telefônicos e os mobiliários necessários à execução do serviço, ficarão disponíveis à contratada, sendo de responsabilidade do contratante fornecê-los.

3.6.6 Principais atividades a serem executadas pelo serviço de suporte local:

- a) efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos;
- b) substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral;
- c) realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.);
- d) instalar e configurar softwares em microcomputadores de usuários;
- e) elaborar *scripts* e *packages*, e instalação de softwares;



- f) efetuar a geração e aplicação de imagens de disco de computadores;
- g) efetuar a execução e restauração de backup e procedimentos periódicos de rotina;
- h) efetuar a elaboração de instruções de configuração e de operação de equipamentos e softwares;
- i) realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o problema;
- j) esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- k) prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- l) esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática; e
- m) efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de gestão de atendimentos (*Service Desk*);
- n) zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nos estações de trabalho e notebooks.

### **3.7 DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DOS SUPORTE À REDE (3º NÍVEL)**

3.7.1 Os atendimentos de 3º nível (serviços de suporte à rede) compreendem a solução completa de suporte técnico, remoto ou presencial, de chamados, incidentes e problemas ocorridos na rede de computadores do TCDF.

3.7.2 Sempre que possível, os serviços de suporte à rede poderão ser executados remotamente, via aplicação web ou VPN.

3.7.3 O contratante disponibilizará o acesso (login e senha) aos ativos de rede para que os técnicos da contratada realizem o suporte à rede.

3.7.4 Os serviços de suporte à rede, quando realizados presencialmente, ocorrerão na Divisão de Tecnologia da Informação do TCDF, sob a supervisão de técnicos dessa divisão e/ou com acompanhamento da fiscalização do contrato.

3.7.5 Principais atividades a serem executadas pelo serviço de suporte à rede:

- a) instalar, configurar e monitorar ferramentas de gerenciamento da rede;
- b) manter os serviços de rede;
- c) manter a política de segurança de TI;
- d) estudar e propor soluções de TI relativas à rede do TCDF;
- e) zelar pelo sigilo e segurança lógica das informações mantidas nos servidores corporativos;



- f) configurar equipamentos de rede, de acordo com as normas e os padrões vigentes e as regras estabelecidas pelo TCDF;
- g) gerenciamento físico e lógico da rede de computadores do TCDF;
- h) administrar o uso de recursos em produção, visando otimizar sua utilização;
- i) solucionar ou viabilizar os diversos serviços da rede, analisando as ocorrências e diagnosticando os problemas, visando normalizar os procedimentos e cumprir os padrões de qualidade, prazo e prioridade estabelecidos;
- j) definir procedimentos de testes dos equipamentos e softwares implantados ou que sofrerão manutenção, antes de substituir os efetivos, visando manter controle dos impactos sobre as rotinas vigentes;
- k) realizar cópias de segurança de informações e aplicativos;
- l) definir e implementar configurações contra ataques de vírus de computador e invasão da rede local;
- m) auxiliar no atendimento de solicitações de acesso a sistemas externos de interesse do TCDF, uso do correio eletrônico e acesso à internet;
- n) auxiliar e propor mudanças nas definições dos requisitos de segurança, infraestrutura e tecnologia a serem utilizadas na implementação das soluções de TI;
- o) alimentar a base de conhecimento, com a descrição de solução de problemas resolvidos.

### **3.8 DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DA SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

3.8.1 O serviço de supervisão de atendimento aos usuários compreende a supervisão e o monitoramento das atividades de atendimento a usuários de TI, executado por profissional especializado, compreendendo a gestão de incidentes, conforme função descrita na ITIL.

3.8.2 Cabe ao serviço de supervisão de atendimento aos usuários dirimir as questões remanescentes não solucionadas nos atendimentos de primeiro e segundo nível (telessuporte e suporte local, respectivamente), bem como efetuar o encaminhamento de chamados aos técnicos do TCDF, se necessário.

3.8.3 O serviço de supervisão de atendimento aos usuários é responsável por apresentar à fiscalização do contrato os demonstrativos e relatórios que evidenciam o grau de aderência aos níveis de serviço requeridos.

3.8.4 Principais atividades a serem executadas pelo serviço de supervisão de atendimento aos usuários:

- a) promover o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b) coordenar equipes, elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;





- c) executar a supervisão dos serviços de telessuporte e de suporte local;
- d) realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços executados;
- e) orientar a atuação da equipe em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- f) criar e manter documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários do TCDF;
- g) elaborar e manter atualizados os *scripts* de telessuporte e a base de conhecimento;
- h) manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer ao TCDF, quando solicitado, cópia atualizada da documentação, esquemas e descrições, bem como do conteúdo da base;
- i) organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente;
- j) manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
- k) elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de telessuporte e de suporte local;
- l) definir, em conjunto com servidores do TCDF, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários;
- m) implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais sob sua supervisão;
- n) tratar os chamados abertos pelo sistema de gestão de telessuporte (*Service Desk*), por meio de mensagem eletrônica (*e-mail*), quando da ocorrência de erros nos aplicativos do TCDF, efetuando o agrupamento dos chamados referentes ao mesmo erro, de forma que todos possam ser fechados automaticamente quando da resolução do problema, sem necessidade de acessar cada chamado;
- o) fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TCDF, de *scripts* de telessuporte, de suporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

#### **4. MODELO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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



4.2 A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- a) Executor ou Comissão de Fiscalização do Contrato: é o servidor ou comissão de servidores designados pelo contratante, responsável pelo acompanhamento e pela fiscalização técnica da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento definitivo dos serviços;
- b) Preposto: funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com o contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- c) Supervisor de Suporte Técnico: funcionário da empresa contratada, responsável por acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam os serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º níveis;
- d) Técnicos de suporte: são os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados.

4.3 Nesse modelo, não haverá subordinação direta ou pessoalidade, considerando que:

- a) não se requer exclusividade, pois não haverá óbice ao compartilhamento de qualquer profissional, designado para prestação dos serviços no âmbito do TCDF, com outros contratos que porventura a contratada possua;
- b) o TCDF não efetuará nenhum controle de frequência ou números de horas de prestação dos serviços;
- c) a base de operação dos serviços ficará sediada nas dependências da futura contratada;
- d) não será exigido quantitativo mínimo de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, sendo de responsabilidade da contratada o dimensionamento da equipe, a qual deverá ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

4.4 Prioritariamente, todas as equipes (1º, 2º e 3º níveis) ficarão baseadas nas instalações da futura contratada. Todavia, de forma excepcional, os técnicos de 2º nível poderão permanecer nas dependências do contratante, entre um atendimento e outro, caso a contratada entenda ser necessário para o cumprimento do Nível de Serviço Exigido (NSE).

4.5 Os serviços executados no escopo desta contratação podem envolver a execução de atividades pontuais, para atender a necessidades específicas, ou atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do Tribunal.

## **5. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO**

### **5.1 DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS**



5.1.1 Mensalmente, o preposto da contratada encaminhará à fiscalização do contrato um relatório intitulado RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES, extraído do sistema de *Service Desk*, o qual conterá a medição dos serviços realizados, que tomará como referência as especificações e condições contidas nos chamados/incidentes conclusos e nos resultados apurados da efetiva prestação dos serviços, acompanhado dos indicadores dos níveis de serviços alcançados daquele período.

5.1.2 O Relatório Mensal de Atividades será emitido todo o dia 15 do mês, compreendendo os serviços prestados no período do dia 15 do mês anterior até o dia 14 do mês em curso, com exceção dos meses de início e término da vigência contratual.

5.1.3 No prazo máximo de cinco dias úteis, contado do recebimento do Relatório Mensal de Atividades, o contratante, por meio da fiscalização especificamente designada para acompanhamento do contrato, deverá certificar a correção do Relatório Mensal de Atividades para efeitos de faturamento dos serviços nele contidos.

5.1.4 A fiscalização do contrato dará ciência ao preposto da contratada quanto ao desatendimento de indicadores dos níveis de serviços eventualmente observados no Relatório Mensal de Atividades.

5.1.5 O preposto da contratada, com base no Relatório Mensal de Atividades, providenciará, em até dois dias úteis após a formal comunicação descrita no item anterior, as justificativas para as exceções observadas no descumprimento de indicadores dos níveis de serviços apontados pela fiscalização do contrato.

5.1.6 Caso considere insuficiente as justificativas dos questionamentos anteriormente apresentados, a fiscalização do contrato encaminhará ao preposto da contratada, em até dois dias após o seu recebimento, notificação, de forma clara, objetiva e fundamentada, de que promoverá redução do valor mensal da fatura por desatendimento de indicadores dos níveis de serviço exigidos, conforme o disposto no item 5.2.6 deste Termo de Referência, bem como enviará a fatura para regular liquidação e pagamento, observada a citada redução.

5.1.7 Na hipótese de a contratada não concordar com a redução efetivada, caberá representação à autoridade competente do órgão contratante, nos termos do art. 109, II da Lei nº 8.666/1993. Caso a representação seja considerada procedente, será permitido o faturamento complementar do valor contratual reduzido.

5.1.8 Não ocorrendo o desatendimento dos indicadores dos níveis de serviços alcançados, ou tendo sido acatadas as justificativas e razões apresentadas, o preposto da contratada encaminhará a Nota Fiscal/Fatura destes serviços prestados no período, acompanhada da documentação comprobatória de sua regularidade fiscal, que será atestada pela fiscalização do contrato e encaminhada para a devida liquidação e pagamento, nos termos dos arts. 62 a 64 da Lei nº 4.320/1964.

5.1.9 O recebimento dos serviços não exclui a responsabilidade da contratada pelo perfeito e correto desempenho na execução da prestação dos serviços, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas.

5.1.10 Os serviços executados e pagos terão garantia de trinta dias, podendo o contratante solicitar, dentro deste período, sem qualquer ônus adicional, a correção ou



reexecução de serviços ou documentos entregues que apresentem problemas ou incorreções.

5.1.11 Sempre que entender necessário, a fiscalização do contrato poderá propor o agendamento de uma reunião de alinhamento de expectativas contratuais, envolvendo o preposto da contratada e o supervisor de atendimento aos usuários, quando então será avaliado o grau de alcance das metas e as melhorias contínuas na qualidade dos serviços a serem implementadas por parte da contratada.

## **5.2 DOS INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS**

5.2.1 Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/coertura e segurança.

5.2.2 Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela contratada.

5.2.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a contratada elaborar o Relatório Mensal de Atividades, apresentando-o ao TCDF todo o dia 15 do mês.

5.2.4 Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metast de níveis de serviços exigidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes em comum acordo entre o contratante e a contratada.

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



Tabela 1 – Indicadores dos Níveis de Serviços Exigidos ( NSE)

Item	Descrição	NSE (em minutos)	Percentual de eventos resolvidos dentro do prazo (*)	Meta exigida
1	Atendimentos de 1º Nível	15	%	>= 75%
2		30	%	>= 85%
3		60	%	>=95%
4	Atendimentos de 2º Nível	45	%	>= 75%
5		60	%	>= 85%
6		120	%	>= 95%
7	Atendimentos de 3º Nível	120	%	>=85%
8.1	Índice de chamadas abandonadas após 30 segundos	N/A	%	<=7%
8.2	Índice de chamadas atendidas em até 30 segundos	N/A	%	>=75%
8.3	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	N/A	seg.	<=40 seg.
9	Percentual de usuários que avaliaram o atendimento como bom/ótimo.	N/A	%	>=75%

(\*) Nota: Fórmula de cálculo dos índices:

$$\frac{\text{Solicitações Atendidas no Prazo do NSE em exame}}{\text{Total de Solicitações do NSE em exame do Período}} * 100$$

#### 5.2.6

Observações sobre os indicadores de níveis de serviço:

- a) a meta exigida representa o limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;
- b) o NSE estabelecido refere-se ao prazo em minutos para a conclusão do chamado, com a contagem iniciada a partir de sua abertura, na forma detalhada do fluxograma situado no item 3.3.7;
- c) para efeitos da aferição dos indicadores acima, considera-se como solicitações aqueles chamados abertos e conclusos dentro do período;
- d) este Termo de Referência prevê a redução de 1,0% do valor da fatura por item dos Níveis de Serviço Exigidos que não seja observado, com exceção dos subitens 8.1, 8.2 e 8.3 da Tabela 1 acima que, somados, corresponderão a 1,0% ou fração. Dessa forma, caso a contratada deixe de observar todos os 9 itens dos níveis de serviço acima, ela estará sujeita a redução de 9% do valor mensal da fatura;
- e) na ocorrência de qualquer chamado atendido no dobro do prazo estipulado pelo NSE, fica estabelecido que será declarada a inobservância do indicador respectivo, independentemente do percentual aferido por todos os demais chamados conclusos no período, incorrendo em multa nos termos da alínea anterior.



**5.2.7** Os primeiros 90 dias, após o início da execução dos serviços, serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviços exigidos podem ser flexibilizados por acordo das partes, até o percentual de 10%.

**5.2.8** A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos mediante termo aditivo.

**5.2.9** Em caso de necessidade de acionamento de garantia de fábrica dos equipamentos de TI, poderá haver suspensão de contagem de prazos para chamados/incidentes que necessitem de providência por parte do fabricante, desde que a contratada comprove que efetuou todos os esforços necessários junto ao fabricante para a solução de pendências, uma vez que a contratada será responsável pela abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante e deve efetuar as gestões necessárias para priorizar, classificar ou reescalonar o chamado, de modo a resolver o problema no menor tempo possível.

**5.2.10** O prazo de solução dos chamados poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do contratante, caso a contratada apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido. Nos casos de chamados de prioridade ALTA, as justificativas devem ser apresentadas por meio de relatório de impacto.

**5.2.11** Nos chamados em que envolva mais de uma ação, o NSE dos atendimentos necessários poderá ser somado ou, em comum acordo entre o contratante e a contratada, adotar-se-á o maior prazo do NSE de atendimento previsto.

## **6. DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **6.1 DA SISTEMÁTICA DE PAGAMENTO**

**6.1.1** A remuneração dos serviços prestados, oriundos da presente contratação, será realizada em função de resultados verificáveis e mensurados por unidades quantitativas definidas como UNIDADE DE SERVIÇO (US), constituídas de números índices (fatores multiplicadores pelo valor base da unidade de serviço) para cada tipo de chamado/incidente, estabelecidos em razão da dificuldade, criticidade e relevância para continuidade do negócio, descritos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I), garantindo transparência no relacionamento entre o usuário e o setor responsável pela prestação dos serviços.

**6.1.2** Os serviços serão mensurados e pagos, mensalmente, a partir do somatório US's acumuladas de chamados/incidentes validados pela fiscalização do contrato, contidos no Relatório Mensal de Atividades.

**6.1.3** Durante a homologação dos chamados, a fiscalização do contrato levantará a quantidade de US's a ser paga, levando-se em conta as ações que foram tomadas para cada chamado concluso, em consonância com a descrição dos serviços executados com o Catálogo de Serviços, o que implica dizer que num mesmo chamado poderá ocorrer mais de um serviço com as correspondentes quantidades de US's a serem pagas.

**6.1.4** Nos chamados agrupados referentes ao mesmo erro, será adotada a quantidade de US's descrita no Catálogo de Serviços (Anexo I) como resolução/diagnóstico





de problemas, independentemente da quantidade de estações de trabalho ou usuários afetados pelo problema solucionado.

**6.1.5** Cumpre mencionar que o somatório de US's sofre variações a cada mês e o contratante não é, sobremaneira, obrigado a pagar um mínimo de número índices à contratada.

**6.1.6** Vale destacar que poderá ocorrer o fracionamento do fator das unidades de serviço (US's), previsto no catálogo de serviços sob o critério *pro rata*, em razão das circunstâncias aplicáveis a determinados chamados/incidentes.

**6.1.7** Finalmente, os chamados poderão ser cancelados, a critério exclusivo do contratante, mediante prévia justificativa, sem prejuízo de inclusão dos chamados para fins de faturamento, desde que o motivo do cancelamento não envolva incapacidade da contratada na resolução do problema nos prazos estabelecidos.

## **7. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO A SEREM UTILIZADOS PRA TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE CONTRATADA E CONTRATANTE**

**7.1** Para a execução do objeto descrito neste Termo de Referência, serão utilizados os seguintes mecanismos de comunicação:

- a) Central de Atendimento ao Usuário (CAU), para solicitação de suporte;
- b) Sistema de *Service Desk*: sistema para abertura de chamados e registro de incidentes;
- b) meio eletrônico (e-mail ou outro sistema web) com confirmação de recebimento;
- c) ofícios, fac-símile e outros meios formais de comunicação.

**7.2** A contratada deverá indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao contratante, o qual deve responder pela fiel execução dos serviços contratados, orientar os técnicos de manutenção que prestarão os serviços, bem como comparecer ao endereço do contratante sempre que convocado.

**7.3** Para evitar que o contratante fique eventualmente sem acesso ao preposto, deverá ser indicado um substituto.

**7.4** Fica vedada a indicação de técnicos ou do supervisor de suporte aos usuários para desempenharem a função de preposto.

## **8. DA QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DOS TÉCNICOS**

**8.1** Para execução dos serviços especificados neste Termo de Referência, serão exigidas as qualificações a seguir descritas, para os seguintes cargos:

**8.1.1** Atendente de telessuporte (1º nível):

- a) ensino médio completo;
- b) experiência de, no mínimo, 1 ano, comprovada em carteira de trabalho, em atendimento a usuários de TI em configuração, instalação, manutenção física e lógica de estações de trabalho, compreendendo sistemas



operacionais, ferramentas de escritório e suporte a aplicativos inerentes ao 1º nível de suporte técnico.

8.1.2 Atendente de suporte técnico presencial (2º nível):

- a) ensino médio completo;
- b) experiência de, no mínimo, 1 ano, comprovada em carteira de trabalho, em atendimento a usuários de TI em configuração, instalação, manutenção física e lógica de estações de trabalho, compreendendo sistemas operacionais, ferramentas de escritório e suporte a aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico.

8.1.3 Supervisor de Atendimento aos Usuários:

- a) formação superior completa, preferencialmente na área de tecnologia da informação;
- b) certificação *ITIL Foundation Certified* – V2 ou V3;
- c) experiência de, no mínimo, 3 anos, comprovada em carteira de trabalho, em atendimento a usuários de TI em configuração, instalação, manutenção física e lógica de estações de trabalho, compreendendo sistemas operacionais, ferramentas de escritório e suporte a aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico.

8.1.4 Técnico de Suporte à Rede (atendimentos de 3º nível):

- a) formação superior completa na área de tecnologia da informação, no(s) curso(s) de ciência da computação, tecnólogo, análise de sistemas, engenharia de rede, engenharia de computação, gestão de tecnologia da informação, redes de computadores, sistemas para internet, sistemas de informação ou áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo MEC;
- b) certificação MCITP – *Microsoft Certified IT Professional – Server Administrator*, ou *Microsoft Certified Solutions Expert* (MCSE) – *Server Infrastructure*; ou *Microsoft Certified Systems Engineer* (MCSE);
- c) certificação 'Profissional Linux Nível Avançado (LPIC-2)';
- d) certificação '*ITIL Foundation Certified* – V2 ou V3';
- e) experiência de, no mínimo, 1 ano, comprovada em carteira de trabalho, ou contrato de prestação de serviços, em suporte técnico à rede.

8.2 Em caso de liberação de novas versões de certificação dos produtos utilizados pelo contratante, esse poderá requerer que a contratada apresente profissionais com certificação atualizada no prazo máximo de 6 meses.

8.3 A contratada deverá encaminhar a relação de técnicos que atuarão no atendimento aos usuários do TCDF no ato de assinatura do contrato.

8.4 O cargo de Técnico de Suporte à Rede insere-se no bojo das atividades que poderão ser subcontratadas, nos termos do item 22.4.1 abaixo, considerando que é esperado que a demanda por seus serviços será pouca representativa e não serão, necessariamente, prestados nas dependências do contratante.



8.5 O contratante, por decisão unilateral e devidamente justificada, poderá solicitar a substituição de técnico que esteja prestando o atendimento por outro. A solicitação de substituição será registrada no sistema de *Service Desk* (ou por telefone em caso de indisponibilidade deste), reiniciando-se o prazo de início de atendimento para efetuar a substituição.

## **9. DA TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

9.1 Ocorrendo a mudança de prestadora dos serviços, a contratada signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar à equipe da nova empresa que a suceder, por eventos formais, a documentação de processos, a base de conhecimentos e outros que fundamentam a solução dos problemas, necessários à continuidade da prestação dos serviços, possibilitando, em situações futuras, a atuação livre e independente da sua sucessora.

9.2 A transferência de conhecimento deverá ser viabilizada sem ônus adicionais para o contratante.

9.3 O contratante poderá, ainda, solicitar, por meio de chamado aberto, a elaboração de documentação extensa e detalhada dos procedimentos executados na solução de problemas, incluindo justificativas técnicas, esclarecimentos adicionais, esquemas gráficos e orientações complexas, sem prejuízo do registro exigido no fechamento dos chamados, nos termos do item 3.5.5.

## **10. DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES**

10.1 A contratada estará compelida a obedecer à política de segurança da informação do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) e não divulgar, sem autorização, as informações restritas ou confidenciais de propriedade do Órgão, em conformidade com as condições abaixo.

10.1.1 As informações a serem tratadas de forma sigilosa, restrita e confidencialmente são aquelas que, por sua natureza, são consideradas como de interesse restrito ou confidencial e não podem ser de conhecimento de terceiros, como por exemplo:

- a) programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações;
- b) toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase desenvolvimento no âmbito da instituição e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões “beta” de quaisquer programas, etc.;
- c) documentos relativos à lista de usuários da Divisão de Tecnologia da Informação (DTI) e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma;
- d) metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pela DTI;
- e) parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações da DTI, sejam eles executados interna ou externamente;



- f) parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados, que subsidiam os sistemas de informações da DTI, sejam elas residentes interna ou externamente;
- g) objetivos e conteúdo de processos judiciais, administrativos, disciplinares, inquéritos, sindicâncias e de tomadas de contas especiais;
- h) objetivos, conteúdos e resultados dos projetos de pesquisa e de bolsas destinadas ao desenvolvimento tecnológico;
- i) objetivos e conteúdos de documentos referentes à invenções ocorridas no âmbito dos mecanismos de fomento à ciência e tecnologia;
- j) relatórios de atividades da instituição, de qualquer órgão interno, funcionário ou prestador de serviço enquanto não tornados públicos;
- k) circulares e comunicações internas;
- l) quaisquer processos ou documentos classificados como restritos ou confidenciais pelo Diretor da DTI ou Chefias, por qualquer dos seus Gerentes de Projetos.

10.1.2 Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a contratada não deverá divulgar a mesma, até que venha a ser expressamente autorizado, por escrito, por meio eletrônico ou impresso, pelo do Diretor da DTI.

10.1.3 Em hipótese alguma se interpretará o silêncio da DTI como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

10.1.4 A contratada obriga-se expressamente a:

- a) preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;
- b) cumprir a política de segurança, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis;
- c) utilizar os sistemas de informação da DTI e os recursos a eles relacionados somente para os fins previstos pelas normas de segurança em vigor;
- d) manter o caráter sigiloso das senhas de acesso, aos recursos e sistemas da DTI;
- e) não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso;
- f) responder por todo e qualquer acesso aos recursos de informática e dados da DTI, bem como pelos efeitos desses acessos efetivados através do seu código de identificação ou outro atributo utilizado para esse fim;
- g) respeitar a proibição de usar, inspecionar, copiar ou armazenar programas de computador, lista de usuários e seus respectivos dados, cadastros e afins, modelos, etc.



h) devolver, ao término da prestação dos serviços, inclusive, suas notas pessoais sob qualquer forma, se houver matéria sigilosa relacionada com a DTI, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou tenham estado sob seu controle;

i) zelar, enquanto o profissional estiver em função de Gerente, pelo cumprimento, por parte dos membros da equipe sob a sua gerência, das regulamentações descritas na política de segurança da informação do TCDF, acatando as cláusulas e condições do presente Termo de Referência.

## **11. DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

11.1 A contratada cederá ao contratante o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência da presente contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

11.2 Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pela contratada, que contenham ou reflitam de outra maneira as informações confidenciais, próprias ou reveladas pelo contratante, serão também consideradas informações confidenciais e serão havidas como propriedade do contratante.

## **12. DO GERENCIAMENTO DO CONTRATO**

12.1 O Gerenciamento do Contrato visa acompanhar e garantir a adequada prestação dos serviços que compõem o objeto do presente Termo de Referência (TR) durante todo o período de execução do contrato, compreendendo as fases de início do contrato, solicitação formal dos serviços, monitoramento da execução e a transição contratual.

12.1.1 A gestão administrativa do contrato ficará a cargo do Serviço de Contratos do TCDF, nos termos do art. 46 da Resolução nº 263/2013.

12.1.2 O monitoramento da execução dos serviços ficará a cargo do Fiscal e do Gestor do Contrato, sendo o primeiro, servidor do TCDF ou comissão, designado para desempenhar as funções a seguir descritas, com poderes para praticar quaisquer atos que se destinem a preservar os direitos do contratante, e o segundo o Chefe do Serviço de Suporte ao Usuário Final e, na sua falta, o Diretor da Divisão de Tecnologia da Informação, ambos do TCDF.

12.1.3 São funções do Fiscal do Contrato, sem prejuízo de funções nominadas em outros normativos, as seguintes:

- a) definir e especificar os serviços a serem realizados pela Contratada;
- b) verificar o volume dos serviços entregues, segundo as métricas definidas neste TR;



- c) aprovar o cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seu respectivos prazos;
- d) atestar a Nota Fiscal/Fatura e/ou confeccionar o Termo de Recebimento Provisório, quando da prestação mensal do objeto;
- e) avaliar a qualidade dos serviços realizados, bem como as justificativas, de acordo com os critérios de aceitação definidos neste TR;
- f) identificar os serviços prestados em não conformidade com os termos contratuais;
- g) verificar a aderência aos termos contratuais;
- h) verificar a manutenção das condições de habilitação da futura contratada (regularidades fiscal, trabalhista e previdenciária);
- i) encaminhar as demandas de correção dos serviços prestados à contratada em conjunto com o Gestor do Contrato;
- j) propor à área administrativa, em conjunto com o Gestor do Contrato, a indicação de aplicação de sanções à Contratada;
- l) verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- m) verificar a manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação;
- n) encaminhar, em conjunto com o Gestor do Contrato, à área competente eventuais pedidos de modificação contratual;
- o) manter, em conjunto com Gestor do Contrato, o histórico da gestão do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução contratual;
- p) acompanhar a transição contratual, quando aplicável, e o encerramento do contrato nos termos propostos no Plano de Sustentação.

12.1.4 São funções do Gestor do Contrato, sem prejuízo daquelas enumeradas no subitem anterior, as seguintes:

- a) acompanhar o repasse de conhecimentos necessários à execução dos serviços à Contratada;
- b) propor e disponibilizar a infraestrutura necessária à execução dos serviços à Contratada, quando couber;
- c) participar da reunião inicial de alinhamento das expectativas contratuais e de outras reuniões que se fizerem necessárias quando convocado; e
- d) prestar esclarecimentos ao Fiscal do Contrato, auxiliando-o no gerenciamento do contrato.

12.2 O gerenciamento de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive resultante de imperfeições técnicas, vícios ou





emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência destes, não implica corresponsabilidade do contratante ou de seus agentes e prepostos.

12.3 Sem prejuízo de outras atribuições legais, **o Fiscal e o Gestor do Contrato poderão:**

- a) determinar as medidas necessárias e imprescindíveis à correta execução dos serviços, bem como fixar prazo para as correções das falhas ou irregularidades constatadas; e
- b) sustar quaisquer serviços que estejam sendo realizados em desacordo com o especificado pelo fabricante do equipamento, ou ainda esteja em desacordo com este TR ou com o contrato assinado ou que possa atentar contra a segurança de pessoas ou bens do contratante.

12.4 O serviço rejeitado, seja devido ao uso de materiais ou peças inadequados, seja por ter sido considerado mal executado, deverá ser refeito corretamente, com o tipo de execução e o uso de materiais aprovados pela fiscalização, arcando a contratada com os ônus decorrentes do fato.

12.5 Os serviços serão executados, preferencialmente, no expediente normal do TCDF, devendo a contratada programar, junto com a fiscalização, os horários de suas realizações, de forma a produzir o máximo de resultados e o mínimo de transtorno.

12.6 As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização do contrato deverão ser autorizadas pela autoridade competente do contratante em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

### **13. DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

13.1 Os serviços serão recebidos da seguinte forma:

- a) provisoriamente, pelo servidor ou comissão responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até cinco dias úteis da comunicação escrita da contratada, mediante relatório de execução dos serviços referente à obrigação contratual cumprida, que deverá corresponder ao mês comercial ou sua fração, no caso de a execução ocorrer durante apenas parte do período do mês comercial;
- b) definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de até noventa dias do término da execução contratual, que comprove a adequação da execução do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/1993.

13.2 Em caso de conformidade, o servidor ou comissão liberará o pagamento e emitirá o aceite definitivo do objeto.

13.3 Qualquer desconformidade quanto ao objeto contratado, apontada pela comissão, acarretará o não recebimento. A comissão discriminará em termo circunstanciado, em duas vias, as irregularidades encontradas, ficando a contratada com o recebimento de uma das vias para as devidas providências, até o prazo previsto para o adimplemento da



obrigação, cientificada de que está passível das penalidades cabíveis previstas neste Termo de Referência (TR).

13.4 À contratada caberá sanar as irregularidades apontadas no recebimento, até o prazo previsto para o adimplemento da obrigação, submetendo à nova verificação do objeto impugnado, ficando suspenso o pagamento até a execução das correções necessárias, sem prejuízo de aplicação das penalidades cabíveis previstas neste TR.

13.5 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança com relação ao objeto contratado, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

13.6 No caso de bens importados, deverão ser comprovadas sua origem e a quitação dos tributos de importação a eles referentes, comprovações estas que deverão ser apresentadas no momento de sua entrega, sob pena de rescisão contratual e multa.

13.7 O contratante rejeitará os serviços que não estiverem de acordo com as especificações, cabendo à contratada todo o ônus decorrente da rejeição, incluindo prazos e despesas.

#### **14. DO PAGAMENTO**

14.1 Mensalmente, ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual, a contratada emitirá Nota Fiscal que, após a devida atestação, será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, mediante Ordem Bancária creditada em conta corrente indicada pela Contratada.

14.1.1 Nos termos do Protocolo ICMS 42, de 03.07.2009, os contribuintes enquadrados nos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE – descritos no Anexo Único do referido Protocolo, deverão utilizar a Nota Fiscal eletrônica (NF-e) prevista no Ajuste SINIEF nº 7/2005, de 30.09.2005, em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, salvo nas hipóteses previstas naquele Protocolo.

14.1.2 O Microempreendedor Individual (MEI) está dispensado da emissão da NF-e.

14.2 Para que seja efetivado o pagamento deverá ser verificada a regularidade da empresa perante a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal (SEF/DF), a Secretaria da Receita Federal (Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros), a Caixa Econômica Federal quanto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF/CEF) e a Fazenda Pública Federal. Nesse sentido, é necessária a apresentação das Certidões Negativas de Débitos (cópia autenticada em cartório ou acompanhada de original), emitidas pelos respectivos órgãos, em plena validade, caso as apresentadas na habilitação estejam vencidas.

14.3 Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado até que a contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do contratante.

14.4 Se, por qualquer motivo alheio à vontade do contratante, for paralisada a prestação dos serviços, o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.



14.5 O documento de cobrança referente à obrigação contratual cumprida deverá corresponder ao mês comercial e será protocolizada a partir do 1º dia útil do mês subsequente ao que se refere.

14.6 Caso o contratante não cumpra o prazo estipulado no item 14.1, pagará à contratada atualização financeira de acordo com a variação do IGP-DI da Fundação Getúlio Vargas, proporcionalmente aos dias de atraso.

14.7 Se a contratada for optante pelo Simples Nacional, essa condição deverá ser informada na Nota Fiscal/Fatura, sob pena de ter retido na fonte os tributos incidentes sobre a operação, relacionados no art. 13 da Lei Complementar nº 123/2006.

14.8 Nenhum pagamento será feito à contratada caso o(s) serviço(s) seja(m) rejeitado(s) pela fiscalização do contrato, devendo esses ser refeitos pela contratada de modo a obter a aprovação da fiscalização, quando for o caso.

14.9 Quando a contratada não providenciar o reforço da garantia ou não revalidá-la, os pagamentos ficarão retidos até a regularização da situação.

## **15. DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA**

15.1 O pagamento será realizado mensalmente com a apresentação da fatura correspondente aos serviços prestados no mês anterior em conformidade com o Relatório Mensal de Atividades e os critérios de aceitação previstos no capítulo 5 deste Termo de Referência.

## **16. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES.**

### **16.1 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

16.1.1 Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, mediante Nota Fiscal devidamente atestada, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

16.1.2 Receber o objeto do contrato e atestar a Nota Fiscal/Fatura.

16.1.3 Exercer a fiscalização dos serviços prestados.

16.1.4 Informar à contratada, oficialmente, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, enviando cópia para a Seguradora ou Banco fiador, nos casos de garantia contratual prestada por seguro-garantia ou carta fiança.

16.1.5 Permitir, dentro das normas internas, o acesso dos empregados da contratada às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços.

16.1.6 Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela contratada, observando os indicadores e metas de níveis de serviços alcançados.

16.1.7 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes, que venham a ser solicitados pelos empregados da contratada ou por seu preposto.

16.1.8 Apoiar a contratada na migração das informações necessárias à prestação dos serviços de suporte a usuários (ex.: *scripts* de atendimento, informações sobre soluções de TI, dados patrimoniais).



16.1.9 Fornecer o espaço físico e a infraestrutura mínimos adequados para a execução dos serviços pela contratada.

**16.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

16.2.1 Recrutar e selecionar os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas.

16.2.2 Encaminhar ao Tribunal, antes da data de início da realização dos serviços, relação nominal dos empregados que atuarão junto ao Tribunal, indicando o CPF e área de atuação.

16.2.3 Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, quando em trabalho nas dependências do Tribunal.

16.2.4 Indicar profissional para, sem prejuízo de suas atividades, atuar como preposto e gerenciar os empregados envolvidos na execução dos serviços.

16.2.5 Providenciar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados.

16.2.6 Promover treinamento/reciclagem dos seus colaboradores, de modo a acompanhar as evoluções e aprimoramentos tecnológicos.

16.2.7 Responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até o local de trabalho, por meios próprios ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações onde se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário.

16.2.8 Providenciar a imediata substituição de qualquer profissional considerado inadequado à execução dos serviços contratados.

16.2.9 Executar os serviços objeto desta contratação de modo completo e tempestivo.

16.2.10 Providenciar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TCDF sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.

16.2.11 Remeter ao Tribunal, tempestivamente, sempre que houver substituição de empregado(s), lista atualizada, indicando nome, CPF e área de atuação do colaborador.

16.2.12 Fornecer os equipamentos de proteção individual, ferramentas e elementos de sinalização imprescindíveis ao tipo de trabalho executado e assumindo todas as responsabilidades e tomando as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito.

16.2.13 Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos.

~~16.2.14 Encaminhar ao Tribunal mensalmente, juntamente com o Relatório Mensal de Atividades, os comprovantes de quitação dos encargos fiscais, previdenciários e demais~~



~~obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, relacionados aos profissionais que executam os serviços no TCDF.~~

**16.2.14** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Tribunal.

**16.2.15** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido nas dependências do Tribunal.

**16.2.16** Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

**16.2.17** Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do Tribunal ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados durante a execução dos serviços.

**16.2.18** Responsabilizar-se por situação que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais de seus empregados.

**16.2.19** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.

**16.2.20** Implantar, migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e contínua dos sistemas de gestão de *Service Desk* e de base de conhecimento disponibilizados.

**16.2.21** Acompanhar as evoluções tecnológicas do Tribunal com a adaptação de seus sistemas de informação de suporte a *Service Desk* e base de conhecimento de acordo com as necessidades do Tribunal.

**16.2.22** Fornecer ao Tribunal, em meio magnético, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços, armazenadas em seus sistemas de suporte (*Service Desk*) e base de conhecimento.

**16.2.23** Atender todas as chamadas realizadas para a central de atendimento de usuários de tecnologia da informação do Tribunal (serviço de telessuporte).

**16.2.24** Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do Tribunal.

**16.2.25** Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante o período de vigência contratual.

**16.2.26** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos níveis de serviços exigidos.

**16.2.27** Encaminhar e protocolizar, mensalmente, ao executor do Contratado a Nota Fiscal Fatura dos serviços prestados, acompanhada da comprovação de sua regularidade fiscal.



**16.2.28** Manter disponíveis os serviços estabelecidos pelo Tribunal, de segunda à sexta, das 8h às 19h, em conformidade com as leis trabalhistas.

**16.2.29** Reportar ao Tribunal imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal.

**16.2.30** Elaborar e apresentar ao TCDF, mensalmente, o Relatório Mensal de Atividades, contendo detalhamento fidedigno dos níveis de serviços executados versus exigidos e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

**16.2.31** Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Tribunal.

**16.2.32** Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de tecnologia da informação do TCDF.

**16.2.33** Zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TCDF, utilizados na execução dos serviços.

**16.2.34** Acatar as recomendações e solicitações efetuadas pela fiscalização do contrato, atinentes à prestação dos serviços e ao atendimento deste Termo de Referência.

**16.2.35** Cumprir todas as exigências previstas neste termo de referência.

## **17. DOS PRAZOS DE VIGÊNCIA E EXECUÇÃO**

**17.1** O prazo de vigência do contrato será de doze meses, prorrogável por igual período, caso haja interesse da Administração, até o limite máximo de sessenta meses, desde que mantidas as mesmas condições exigidas na habilitação.

**17.2** A licitante vencedora deverá iniciar a execução dos serviços em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato.

**17.3** Será considerada desclassificada e estará sujeita às penalidades legais decorrentes a empresa vencedora do certame que, no prazo acima estipulado, não comprovar todos os requisitos previstos neste Termo de Referência, incluindo toda a infraestrutura tecnológica de *software* implantada e customizada e todos os profissionais, nas quantidades previstas, treinados, capacitados e executando suas atribuições.

**17.4** A contratada deverá observar, para início da prestação dos serviços, o CRONOGRAMA DE INSERÇÃO abaixo, onde serão repassadas informações, conhecimentos e disponibilização da infraestrutura necessária ao início da execução dos serviços:

Tabela 2 – Cronograma de inserção

Ordem	Ação	Responsável(eis)
1º	<b>Assinatura do contrato.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>O contrato deverá ser assinado em até 10 dias após a homologação do certame licitatório.</li><li>A contratada efetuará a entrega da lista nominal de profissionais certificados, acompanhada de transcript e/ou cópia de certificados, que</li></ul>	Contratante / Contratada





Ordem	Ação	Responsável(eis)
	estarão, obrigatoriamente, vinculados à execução dos serviços de suporte técnico especializado. <ul style="list-style-type: none"><li>A contratada deverá apresentar a certificação <i>Microsoft Certified Partner</i> com a competência <i>Desktop</i> ou <i>Devices and Deployment</i>.</li></ul>	
2º	<b>Reunião inicial.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Será realizada, no primeiro dia útil após a assinatura do contrato, com a presença dos servidores designados para a fiscalização do contrato, do representante legal e do preposto da empresa contratada.</li><li>A contratada deverá entregar, devidamente assinado, o Termo de Compromisso de Sigilo (Anexo II).</li><li>Nesta reunião, será feito o alinhamento das expectativas contratuais, esclarecidas as questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.</li><li>Na mesma reunião, será agendada a visita às instalações do serviço de telessuporte, para verificação do atendimento dos requisitos previstos no item 3.5.7;</li><li>Os ajustes serão formalizados em Ata, com assinatura dos participantes.</li></ul>	Contratante / Contratada
3º	<b>Visita às instalações.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Visita às instalações do serviço de telessuporte, para verificação do atendimento dos requisitos previstos no item 3.5.7.</li></ul>	Contratante / Contratada
4º	<b>Início oficial da prestação dos serviços.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>O início da prestação dos serviços se dará em até trinta dias da assinatura do contrato.</li></ul>	Contratada

## 18. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1 Os serviços de atendimento aos usuários (1º nível / telessuporte) e supervisão de suporte aos usuários deverão ser prestados exclusivamente nas instalações da contratada.

18.2 Os serviços de suporte técnico a usuários (atendimentos de 2º nível) serão prestados nos quatro edifícios do TCDF (Sede, Biblioteca, Anexo e Garagem), em horário comercial.

18.3 No que diz respeito aos serviços de suporte à rede (atendimentos de 3º nível), estes poderão ser realizados tanto nas dependências da contratada, remotamente quando possível, quanto na Divisão de Tecnologia da Informação do TCDF, localizada no 1º andar do Edifício Presidente Costa e Silva – Praça do Buriti - Asa Norte, 70.070-500 Brasília/DF.



18.4 As instalações físicas, ramais telefônicos e os mobiliários necessários à execução do serviço nas dependências do TCDF serão de responsabilidade do contratante.

## 19. ESTIMATIVA DE PREÇOS

19.1 De acordo com pesquisas realizadas em empresas especializadas do ramo de tecnologia da informação, têm-se o montante de **R\$ 928.800,00 (novecentos e vinte e oito mil e oitocentos reais)**, estimado para um período de 12 meses. O detalhamento desses valores pode ser visto na planilha constante do Anexo IV deste Termo de Referência (TR).

## 20. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1 A despesa com a execução do objeto deste TR será imputada à conta do crédito consignado no orçamento do contratante, enquadrando-se no programa de trabalho nº “1126600525572568 - Gestão da informação e dos sistemas de TI-TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL”. As demais informações quanto à natureza da despesa e o código de subatividade devem ser prestadas pela Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade na tramitação do Processo. Finalmente, de acordo com o art. 16, I da LC n.º 101/2000, deve-se elaborar estimativa de impacto econômico-financeiro no orçamento do TCDF para os exercícios seguintes.

## 21. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1 Sobre o valor mensal do contrato poderá incidir multa administrativa à contratada, por descumprimento das suas obrigações, por ocorrência, uma vez comunicada oficialmente.

21.2 O somatório das multas aplicadas não ultrapassará 10% (dez por cento) do custo mensal do contrato.

21.3 Especificamente para efeito de aplicação da multa aqui prevista, às infrações são atribuídos graus, conforme a tabela a seguir:

Tabela 3 – Graduação das penalidades

Item	Infração	Obrigação Contratual Correspondente
<b>GRAU 1</b>		
<b>1% (UM POR CENTO) DO VALOR MENSAL DO CONTRATO</b>		
1	Deixar de fornecer os equipamentos de proteção individual, ferramentas e elementos de sinalização imprescindíveis ao tipo de trabalho executado.	16.2.12
2	<del>Deixar de cumprir os níveis de serviço exigidos, por indicador e por mês.</del>	<del>5.2.6, 'c' e 16.2.26</del>
<b>GRAU 2</b>		
<b>3% (TRÊS POR CENTO) DO VALOR MENSAL DO CONTRATO</b>		
2	Executar serviço incompleto ou de caráter paliativo ou deixar de providenciar recomposição complementar; por ocorrência.	16.2.9
3	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metade níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	16.2.31
5	<del>Deixar de apresentar a comprovação dos pagamentos de seguros, encargos fiscais e sociais, bem como de</del>	<del>16.2.14</del>



Item	Infração	Obrigaçã Contratual Correspondente
	<del>quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato.</del>	
4	Recusar-se a executar, suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	16.2.34
5	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	17.1 e 16.2.26
6	Deixar de substituir empregado ou manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	16.2.8
7	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TCDF utilizados, por ocorrência e por dia.	16.2.33
8	Permitir a presença de empregado sem crachá, sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	16.2.3
9	Deixar de remeter ao Tribunal, tempestivamente, lista atualizada dos empregados, indicando o CPF e área de atuação, sempre que houver substituições de empregado(s).	16.2.11
<b>GRAU 3</b>		
<b>5% (CINCO POR CENTO)</b>		
10	Deixar de cumprir itens previstos neste termo de referência, não relacionados nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização do contrato.	16.2.35
11	Deixar de guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Tribunal.	16.2.31
12	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais; por ocorrência.	16.2.17
13	Utilizar as dependências do contratante para fins diversos do objeto do contrato; por ocorrência.	3.6.5 e 16.2.33

21.4 O contratante poderá, ainda, utilizar-se da sanção de advertência, prevista no art. 87, I, da Lei n.º 8.666/1993.

21.5 A sanção de advertência poderá ser aplicadas à contratada juntamente com a multa administrativa.

21.6 Pela inexecução total do ajuste, o contratante poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à contratada multa de 15% (quinze por cento) do valor do contrato.

21.7 As multas tratadas neste capítulo serão descontadas do valor da garantia, do pagamento eventualmente devido pelo contratante ou, na impossibilidade de ser feito o desconto, recolhidas pela contratada mediante depósito em conta corrente do contratante ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

21.8 No caso de aplicação das multas prevista neste TR, será observado o limite mínimo de R\$ 100,00 (cem reais) para sua cobrança.



21.9 Nos casos de inexecução total do contrato, por culpa exclusiva da contratada, cabe a aplicação da penalidade de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e poderá ser aplicada à contratada juntamente com a de multa administrativa.

21.10 As multas serão aplicadas, sem prejuízo de glosas efetuadas para desconto de dias referentes à ausência na prestação dos serviços, após a apresentação da fatura e cálculo dos impostos devidos pela contratada.

## **22. DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **22.1 DO CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS**

22.1.1 Propõe-se que seja adotado o critério de menor preço para julgamento e classificação das propostas, observados os prazos máximos, as especificações técnicas e os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos neste Termo de Referência.

22.1.2 No preço cotado deverão ser incluídas todas as despesas com mão-de-obra, auxílio alimentação ou refeição, transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos colaboradores, prêmio de seguro e taxas, inclusive de administração, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, viagens de colaboradores, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, ou seja, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro, necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

### **22.2 DA HABILITAÇÃO**

22.2.1 Além da habilitação parcial, por meio do SICAF, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação de habilitação complementar:

I. ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA ou certidão(ões) que comprove(m) que a licitante executou para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do DF, ou ainda, para empresas privadas, serviços semelhantes ao objeto licitado. Deverá(ão) constar as especificações técnicas dos serviços e quantitativos executados que comprove(m) a realização pela licitante a prestação de: a) serviços de suporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 500 (quinhentos) usuários utilizando as práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL; e b) serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 500 (quinhentos) usuários utilizando as práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL;

II. certidão negativa de pedido de falência ou concordata expedida por distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de expedição ou revalidação nos últimos trinta dias que antecedem à abertura dos envelopes de habilitação, caso o documento não consigne o seu prazo de validade;

III. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;



IV. declaração de que atende aos requisitos previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012;

V. declaração de vistoria ao local dos serviços emitida pela própria licitante ou declaração de que assume as responsabilidades pela sua não realização. A vistoria deverá ser feita no horário das 13h00 às 18h00, com agendamento pelo telefone (61) 3314-2250 (DTI);

VI. declaração que apresentará, previamente à assinatura do contrato: a) *Certificação Microsoft Certified Partner* com a competência *Desktop* ou *Devices and Deployment*; b) lista nominal de profissionais certificados, acompanhada de transcript e/ou cópia de certificados, que estarão, obrigatoriamente, vinculados à execução dos serviços de suporte técnico especializado; c) que atende ou tem condições de atender aos requisitos de infraestrutura do telessuporte, previstos no item 3.5.7 deste TR; c) Termo de Compromisso de Sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual que manterá com o Tribunal, cf. Anexo II;

VII. Balanço Patrimonial do último exercício social e demonstrações contábeis do último exercício social, devidamente assinado por profissional habilitado, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, de acordo com os critérios estabelecidos nos itens 22.2.3 à 22.2.5 seguintes, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

VIII. informar, nos termos do art. 31, § 4º, da Lei nº 8.666/1993, por meio de declaração, conforme modelo no Anexo, relação de compromissos assumidos, demonstrando que a soma do valor mensal dos contratos firmados com a administração pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data prevista para apresentação da proposta, não é superior a 100% (cem por cento) do patrimônio líquido;

IX. Declaração, nos termos do no art. 30, II e § 6º da Lei nº 8.666/1993, de que, quando da assinatura do contrato, disporá de sede, filial ou escritório em Brasília-DF, local no qual serão prestados os serviços, com capacidade operacional para receber e solucionar as demandas do Contratante.

22.2.2 Tendo em vista a faculdade de realizar a vistoria ao local dos serviços, a ausência de apresentação da declaração prevista no inciso V do item 22.2.1 deste TR não implicará na desclassificação da licitante vencedora, entretanto ela não poderá alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes para eximir-se das obrigações assumidas.

22.2.3 Somente serão habilitadas as empresas em boa situação financeira, e esta será mensurada por intermédio da obtenção dos seguintes índices, os quais deverão ser calculados na forma abaixo descrita, e cujo resultado terá no máximo duas casas decimais, sendo as demais desprezadas:

a) Índice Liquidez Geral (LG):



$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

b) Índice de Solvência Geral (SG):

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

c) Índice de Liquidez Corrente (LC):

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

22.2.4 As empresas licitantes deverão apresentar memorial de cálculo específico dos índices econômicos financeiros em referência, que deverá ser elaborado e assinado por profissional habilitado. Reserva-se ao Pregoeiro o direito de rever os cálculos, com auxílio da Seção de Contabilidade do TCDF.

22.2.5 As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) em quaisquer dos índices constantes do item 22.2.3, quando de suas habilitações, deverão comprovar patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, na forma dos §§ 2º e 3º, do artigo 31 da Lei nº 8.666/1993, como exigência imprescindível para sua Classificação.

## 22.3 DA GARANTIA CONTRATUAL

22.3.1 Conhecidos o resultado da licitação e a ordem de classificação das propostas, de acordo com os critérios estabelecidos no presente Termo de Referência, a primeira colocada prestará garantia no valor de 5% do valor total do contrato que antecederá sempre a sua assinatura.

22.3.2 A garantia, a critério da licitante vencedora, se fará mediante escolha por uma das seguintes modalidades:

- a) caução: em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- b) seguro-garantia; ou
- c) fiança bancária.

22.3.3 Nos casos das modalidades “b” ou “c” do item anterior, a validade mínima da garantia deverá cobrir 1 (um) mês além do prazo pactuado para a execução dos serviços.

22.3.4 A garantia prestada servirá para o fiel cumprimento do contrato, respondendo, inclusive, pelas multas eventualmente aplicadas.

22.3.5 A garantia, ou seu saldo, será liberada após a execução do contrato e desde que integralmente cumpridas todas as obrigações assumidas. Quando prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente.

22.3.6 No caso de utilização da garantia, em conformidade com o disposto no item 22.3.4, a Contratada providenciará o reforço dessa no montante utilizado. Da mesma forma, também deverá atualizar o prazo da garantia, em caso de prorrogação do Contrato, até 1 (um) mês após o final do prazo de execução.





22.3.7 No caso de a licitante vencedora não cumprir o disposto no item anterior, poderá ter os pagamentos retidos até a regularização da situação, podendo inclusive ter o contrato rescindido.

22.3.8 Por ocasião do reajustamento de preços, a contratada providenciará o reforço da garantia em valor proporcional ao reajuste ocorrido.

## **22.4 DA SUBCONTRATAÇÃO**

22.4.1 É vedada a subcontratação, cessão ou transferência global do serviço, permitindo-se mediante prévia e expressa anuência do TCDF a subcontratação de serviços que totalizem até 25% (vinte e cinco por cento), permanecendo, porém, a CONTRATADA com a responsabilidade perante o TCDF.

## **23. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

23.1 Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores, Lei Complementar nº 123/2006, Lei nº 10.520/2002, Decretos Distritais nºs 23.460/2002, 32.218/2010, Decreto Federal nº 7.174/2010, Resoluções do TCDF nº 205/2010 e 263/2013, NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego – MTE e a recomendação técnica DSST nº 1/2005 do mesmo órgão e, no que couber, demais legislações aplicáveis.

## **24. DAS CONDIÇÕES GERAIS**

24.1 Em caso de dúvida técnica, é conveniente o contato do interessado com a Divisão de Tecnologia da Informação do TCDF, localizada no 1º Andar do Edifício anexo, telefone (61) 3314-2250, fax 3314-2636, das 13h às 18h30.

24.2 Em caso de dúvida relativa ao certame, é conveniente o contato do interessado com a Seção de Licitação e Contrato deste Tribunal, localizada no 3º Andar do Edifício Anexo, fones (61) 3314-2202/3314-2147, fax 3314-2219, das 13h às 18h30.

24.3 São responsáveis pelo acompanhamento e recebimento do objeto deste Termo de Referência os servidores da Divisão de Tecnologia da Informação do TCDF: Ueslei Camelo Barbosa e João Adriano de Carvalho.

24.4 É vedada a contratação de servidor do TCDF, ativo ou inativo há menos de 5 (cinco) anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de seus cônjuges, parentes ou afins, até o 3º grau, para pertencer ao quadro de empregados da contratada, ainda que subcontratado.

24.5 Preferencialmente, a base de operação da contratada deve estar situada até 10 km da sede do contratante, visando o cumprimento do NSE no atendimento presencial aos usuários (suporte de 2º nível), considerando que a contratada não está obrigada a manter o efetivo de seus técnicos nas dependências do contratante.

24.6 São partes integrantes deste Termo de Referência: o ANEXO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, ANEXO II – MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO, ANEXO III – MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA, ANEXO IV – MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS, ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA e o ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.



**25. LOCAL E DATA**

25.1 Brasília, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**26. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA**

Área Requisitante	Área de Tecnologia da Informação
João Adriano de Carvalho	Ueslei Camelo Barbosa
Mat. 500-2	Mat. 1237-8



### ANEXO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Item	Grupo	Dificuldade	Criticidade/Relevância	US	NSE (min)	Tipo	Descrição dos serviços
1	Atendimento	2	2	4	120	P	Apoiar o usuário na realização de backups de arquivos e dados, em mídias e dispositivos de armazenamento, por solicitação.
2	Atendimento	2	2	4	30	R	Apoiar o usuário na utilização do e-mail corporativo (configuração de assinaturas, criação de filtros, importação e exportação de conteúdos, encaminhamento de mensagens e etc.), por solicitação.
3	Atendimento	2	2	4	60	P	Apoiar o usuário no uso e configuração de scanners, por solicitação.
4	Atendimento	2	2	4	60	P	Cadastro/exclusão de usuário para utilização da função scanner das multifuncionais, por usuário.
5	Dispositivos móveis	1	2	2	15	R	Apoiar os usuários no uso da telefonia móvel corporativa, por atendimento.
6	Dispositivos móveis	2	2	4	60	P	Dar suporte técnico presencial aos usuários de telefonia móvel corporativa, por solicitação.
7	Dispositivos móveis	2	2	4	60	P	Entregar modem 3G, bem como instalar e configurar o equipamento para uso do serviço de dados 3G corporativo, por dispositivo.
8	Dispositivos móveis	3	5	15	120	P	Instalar e configurar ou reinstalar aparelhos telefônicos de VOIP corporativo, por solicitação.
9	Dispositivos móveis	2	2	4	60	P	Realizar o reset em tablets e celulares corporativos, a fim de que não sejam repassados a outros usuários com informações de terceiros, por dispositivo.
10	Dispositivos móveis	2	2	4	60	P	Realizar sincronização de agenda de tablets ou celulares corporativos, com estações de trabalho ou notebooks, por dispositivo.
11	Diversos	3	5	15	30	P	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral durante as sessões plenárias, com duração mínima de 4 horas, pago por sessão e <i>pro rata</i> .
12	Diversos	3	5	15	30	P	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral durante eventos, com duração mínima de 4 horas, pago por evento e <i>pro rata</i> .
13	Diversos	1	2	2	30	R	Atualização de base de dados de sistemas corporativos, por solicitação.
14	Diversos	1	2	2	120	P	Criação de roteiros com os passos para resolução de incidentes e problemas, incluindo os processos e conhecimentos inerentes, a fim de serem utilizados em atendimentos e acrescentados à base de conhecimento, por solicitação.



Item	Grupo	Dificuldade	Criticidade/Relevância	US	NSE (min)	Tipo	Descrição dos serviços
15	Diversos	1	2	2	45	P	Inserção de informações no formulário de registro nas ferramentas de gerenciamento remoto, nas estações de trabalho e notebook corporativo (landesk, MSC), por equipamento.
16	Diversos	2	2	4	60	P	Instalação, reinstalação, configuração e mudança de local, incluindo o transporte físico nas dependências do contratante, de scanners (de mesa ou portáteis), por solicitação.
17	Diversos	2	2	4	120	P	Limpeza de detritos e remoção de excertos de papéis no interior de impressoras e multifuncionais, por solicitação.
18	Diversos	1	2	2	60	P	Mudança de local (sala, andar e etc.) de estações de trabalho, incluindo a configuração (IP/DHCP) e o transporte físico nas dependências do contratante, por estação de trabalho.
19	Diversos	1	2	2	60	P	Organização de cabos das estações de trabalho, por solicitação.
20	Diversos	3	2	6	120	P	Realizar backups solicitados pelos usuários de arquivos e dados, em mídias e dispositivos de armazenamento para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho ou notebooks, por solicitação.
21	Diversos	3	5	15	120	P	Realizar serviço de recuperação de dados em discos rígidos e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitem de recuperação, por solicitação.
22	Diversos	3	5	15	120	P	Recuperação de arquivos apagados, outrora armazenados em unidade da rede corporativa do contratante, por solicitação.
23	Diversos	1	2	2	30	P	Registro de fechamento do chamado ou incidente, quando a equipe de atendimento houver, sem sucesso, tentado localizar o usuário, seja via e-mail, telefone ou visita técnica, para solução do problema relatado. Item utilizado para repor o custo de locomoção da equipe técnica, ainda que sem solução do chamado.
24	Diversos	1	2	2	30	P	Replicação de mídias de CD/DVD, com mídias e equipamento fornecidos pelo contratante, por solicitação.
25	Diversos	2	2	4	120	P	Restaurar backups de usuários de arquivos e dados em máquinas, por solicitação.
26	Hardware	3	3	9	120	P	Instalação, reinstalação ou desinstalação para reparação e resolução de problemas de hardware em estações de trabalho ou notebooks, com substituição de peças ou acionar a garantia, caso seja necessário, por equipamento.



Item	Grupo	Dificuldade	Criticidade/Relevância	US	NSE (min)	Tipo	Descrição dos serviços
27	Hardware	2	4	8	60	P	Montar, desmontar, instalar, desinstalar equipamentos e periféricos de informática, envolvendo notebooks, projetor, telão, monitores de LCD e seus suportes, subwoofers e webcams incluindo seu transporte nas dependências do contratante, por montagem, desmontagem, instalação ou desinstalação e ocorrência.
28	Hardware	3	5	15	120	P	Resolução de problemas desconhecidos, afetos às estações de trabalho ou notebooks, que não esteja documentado e que não tenha uma solução conhecida, devendo ter sua resolução documentada através de roteiro, podendo ser criada a subdemanda para a criação de documento detalhado, por ocorrência e <i>pro rata</i> .
29	Hardware	2	2	4	60	P	Substituição de periféricos (mouse, teclado, webcam, cabos e etc.) nas estações de trabalho e notebooks, por solicitação.
30	Hardware	2	2	4	60	P	Verificação do serviço de reparo em equipamento na garantia executado por fornecedor ou assistência técnica especializada, por equipamento.
31	Impressoras	2	2	4	60	P	Apoiar o usuário na utilização de impressoras e multifuncionais, incluindo as funções de scanner e fax, por solicitação.
32	Impressoras	2	3	6	60	P	Configurar IP de impressoras e multifuncionais, incluindo o remanejamento de IP, por equipamento.
33	Impressoras	1	2	2	15	R	Emitir relatórios do servidor de impressão, por equipamento.
34	Impressoras	1	1	1	15	R	Excluir arquivos da fila de impressão, por equipamento.
35	Impressoras	2	2	4	60	P	Mudança de local (sala, andar e etc.) de impressoras e multifuncionais, incluindo a configuração (IP/DHCP) e o transporte físico nas dependências do contratante, por solicitação.
36	Impressoras	2	2	4	45	R	Permissão/restrrição de acesso às multifuncionais coloridas, por usuário.
37	Impressoras	3	5	15	120	P	Realizar diagnósticos de problemas em impressoras e multifuncionais locais e de rede em estações de trabalho, por equipamento e <i>pro rata</i> .
38	Impressoras	2	5	10	60	P	Substituição de impressoras ou multifuncionais em razão de defeito, troca ou outras situações correlatas, compreendendo o transporte, instalação, configuração (IP/DHCP), por equipamento.
39	Impressoras	2	2	4	45	P	Substituição de toner, cilindro e fusor de impressoras e multifuncionais, por impressora ou multifuncional.
40	Rede	2	3	6	60	P	Adicionar estações de trabalho ao domínio, por estação de trabalho/notebook.



Item	Grupo	Dificuldade	Criticidade/Relevância	US	NSE (min)	Tipo	Descrição dos serviços
41	Rede	1	2	2	30	R	Alocar, realocar e disponibilizar recursos no storage, por solicitação.
42	Rede	1	2	2	30	R	Apoiar usuários para acessar serviços de rede (mapear unidades, criar atalhos e etc.), por solicitação.
43	Rede	2	4	8	30	R	Atividade de monitoramento de recursos e serviços de rede, com acompanhamento em tempo integral de duração mínima de 4 horas, por solicitação e pro rata.
44	Rede	2	5	12	30		Atividade de monitoramento de recursos e serviços de rede, com acompanhamento em tempo integral de duração mínima de 4 horas, realizada fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1 do Anexo I, por solicitação e pro rata.
45	Rede	1	2	2	15	R	Bloqueio/desbloqueio de usuário cadastrado no SIGA, por solicitação.
46	Rede	1	4	4	15	R	Cadastro/exclusão de conta no servidor de e-mail, por conta cadastrada.
47	Rede	1	3	3	30	R	Cadastro ou comentário de computador, impressora e multifuncionais no DHCP, por equipamento.
48	Rede	2	2	4	60	P	Configuração de notebooks, tablets e celulares para acesso à rede wireless, por dispositivo.
49	Rede	3	5	15	120	P	Configurar acesso a sistemas externos de interesse do TCDF, por solicitação.
50	Rede	2	4	8	60	P	Configurar controlador de rede wifi (wireless), por equipamento.
51	Rede	1	2	2	30	R	Configurar e alterar configurações existentes do sistema de backup da rede do contratante, por solicitação.
52	Rede	3	5	15	120	P	Configurar ou alterar configuração de serviço de rede ativo, por solicitação.
53	Rede	3	5	22	120	P	Configurar ou alterar configuração de serviço de rede ativo, realizado fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1 do Anexo I, por solicitação.
54	Rede	3	5	15	120	P	Configurar switch, por equipamento e pro rata.
55	Rede	3	5	22	120	P	Configurar switch, realizado fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1 do Anexo I, por equipamento e pro rata.
56	Rede	1	3	3	30	R	Criação, exclusão, movimentação/manutenção de contas de usuários, e-mail, máquinas no servidor Active Directory / SIGA, por usuário ou máquina.
57	Rede	1	2	2	45	P	Criar ou alterar regra/política de segurança no firewall, por solicitação.
58	Rede	1	1	1	30	R	Dar permissões de acesso ou instruções em diretórios da rede, por solicitação.
59	Rede	2	2	4	30	R	Bloquear/desbloquear domínios (sites) da internet no servidor de firewall, por domínio.





Item	Grupo	Dificuldade	Criticidade/Relevância	US	NSE (min)	Tipo	Descrição dos serviços
60	Rede	1	4	4	60	P	Instalar ou reinstalar máquina virtual (VM) em sistema operacional Linux, por solicitação.
61	Rede	1	4	6	60	P	Instalar ou reinstalar máquina virtual (VM) em sistema operacional Linux, realizado fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1 do Anexo I, por solicitação.
62	Rede	1	4	4	60	P	Instalar ou reinstalar máquina virtual (VM) em sistema operacional Windows Server, por solicitação.
63	Rede	1	4	6	60	P	Instalar ou reinstalar máquina virtual (VM) em sistema operacional Windows Server, realizado fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1 do Anexo I, por solicitação.
64	Rede	1	4	4	120	P	Instalar ou reinstalar sistema operacional Windows Server em um servidor de rede, por solicitação.
65	Rede	1	4	6	120	P	Instalar ou reinstalar sistema operacional Windows Server em um servidor de rede, realizado fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1 do Anexo I, por solicitação.
66	Rede	1	4	4	120	P	Instalar ou reinstalar sistema operacional Linux em um servidor de rede, por solicitação.
67	Rede	1	4	6	120	P	Instalar ou reinstalar sistema operacional Linux em um servidor de rede, realizado fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1 do Anexo I, por solicitação.
68	Rede	3	5	15	60	P	Operação do equipamento de videoconferência, acompanhamento em tempo integral, com duração mínima de 4 horas de suporte presencial nos equipamentos da videoconferência/web-conferência e acompanhamento do evento. Esta ação inclui a montagem de todo o equipamento necessário para a realização do evento (câmeras, instalação de codecs, cabos, notebooks e etc.), configuração de IPs locais e DNS, incluindo, ainda, testes de conexão, qualidade de transmissão de vídeo e áudio, por solicitação e pro rata.
69	Rede	3	5	15	120	P	Realizar diagnóstico de problemas de serviços de rede que não estejam documentados e que não tenham uma solução conhecida, devendo ter sua resolução documentada através de roteiro, podendo ser criada a subdemanda para a criação de documento detalhado, por ocorrência.



Item	Grupo	Dificuldade	Criticidade/Relevância	US	NSE (min)	Tipo	Descrição dos serviços
70	Rede	3	5	22	120	P	Realizar diagnóstico de problemas de serviços de rede que não estejam documentados e que não tenham uma solução conhecida, realizado fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1 do Anexo I, devendo ter sua resolução documentada através de roteiro, podendo ser criada a subdemanda para a criação de documento detalhado, por ocorrência.
71	Rede	1	1	1	30	R	Reiniciar serviço de rede, que esteja inoperante, por solicitação.
72	Rede	1	2	2	30	R	Reiniciar serviço de rede, que esteja inoperante, quando realizado fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1 do Anexo I, por solicitação.
73	Rede	1	2	2	15	R	Renomear login de usuário cadastrado no SIGA/Active Directory, por usuário.
74	Rede	1	2	2	15	R	Reset de senha de usuário cadastrado no Active Directory, por usuário.
75	Rede	3	5	15	120	P	Resolução de problemas desconhecidos, afetos à rede do contratante, que não estejam documentados e que não tenham uma solução conhecida, devendo ter sua resolução documentada através de roteiro, podendo ser criada a subdemanda para a criação de documento detalhado, por ocorrência.
76	Rede	3	5	22	120	P	Resolução de problemas desconhecidos, afetos à rede do contratante, que não estejam documentados e que não tenham uma solução conhecida, devendo ter sua resolução documentada através de roteiro, podendo ser criada a subdemanda para a criação de documento detalhado, quando realizado fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1 do Anexo I, por ocorrência.
77	Softwares e Sistemas	1	2	2	15	R	Apoiar usuários em softwares de escritório, por solicitação.
78	Softwares e Sistemas	1	1	1	15	R	Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais do TCDF, por solicitação.
79	Softwares e Sistemas	2	3	6	60	P	Atualização de versões do sistema operacional das estações de trabalho e notebooks, por equipamento.
80	Softwares e Sistemas	1	1	1	15	R	Configuração de ambiente de trabalho (atalhos de desktop, aparência, sons e etc.), por estação.
81	Softwares e Sistemas	2	2	4	60	P	Configuração de todos os drivers de hardware e periféricos nas estações de trabalho ou notebooks, por solicitação.
82	Softwares e Sistemas	2	2	4	45	P	Criação de perfil do usuário na estação de trabalho ou notebook corporativo, incluindo a configuração do proxy para acesso à internet, ferramentas de gerenciamento de desktop, mapeamento de impressoras locais e na rede, unidades de rede e etc., por solicitação.



Item	Grupo	Dificuldade	Criticidade/Relevância	US	NSE (min)	Tipo	Descrição dos serviços
83	Softwares e Sistemas	1	1	1	15	R	Instalação do conjunto de macros do BrOffice e do Microsoft Word, por instalação.
84	Softwares e Sistemas	2	5	10	45	P	Instalação do software de antivírus nas estações de trabalho e notebook corporativo, por equipamento.
85	Softwares e Sistemas	2	2	4	15	R	Instalação, configuração e atualização de plugins homologados nas estações de trabalho e notebooks, por plugin ou software.
86	Softwares e Sistemas	2	2	4	60	P	Instalação, configuração e atualização de softwares e aplicativos em tablets e celulares corporativos, por dispositivo.
87	Softwares e Sistemas	2	4	8	120	P	Instalação, reinstalação ou desinstalação de imagens de estações de trabalho e notebooks, compreendendo já a instalação do sistema operacional, softwares básicos, suite de aplicativos de escritório, navegadores web, plugins e etc., contidos na imagem, incluindo o transporte físico nas dependências do contratante, por estação/notebook.
88	Softwares e Sistemas	2	2	4	60	P	Instalar e configurar softwares para operação de certificado digital, por solicitação.
89	Softwares e Sistemas	1	4	4	120	P	Instalar ou reinstalar sistema operacional Linux em um servidor de rede, por solicitação.
90	Softwares e Sistemas	2	2	4	120	P	Instalar, reinstalar ou desinstalar softwares e aplicativos disponibilizados ou homologados pelo TCDF nas estações de trabalho ou notebooks, por solicitação.
91	Softwares e Sistemas	2	3	6	120	P	Instalar/reinstalar o sistema operacional nas estações de trabalho e notebooks, por ocorrência ou solicitação.
92	Softwares e Sistemas	3	5	15	120	P	Manutenção corretiva em sistemas operacionais para resolução de problemas de funcionamento nas estações de trabalho e notebooks, por solicitação.
93	Softwares e Sistemas	2	2	4	15	R	Validação da suite de escritório, já pré-instalada, por solicitação.

• Notas:

- o grau de dificuldade varia de 1 a 3 e o grau de criticidade e/ou relevância varia de 1 a 5. Em ambos os casos, quanto maior o número maior a dificuldade ou criticidade/relevância, respectivamente;
- para determinação da quantidade de Unidade de Serviço (US) foi multiplicado o grau de dificuldade pelo grau de criticidade/relevância, com exceção dos serviços definidos para atendimento realizado fora dos dias e horários previstos no item 3.2.1, nos quais o quantitativo de US's foi majorado para indenizar o custos extras suportados pela contratada;
- o Nível de Serviço Exigido (NSE) constitui-se do tempo previsto em minutos para conclusão do atendimento, com exceção dos serviços descritos com duração mínima estipulada, cujo NSE refere-se ao tempo previsto em minutos para início do atendimento;



- d) as sigas 'P' e 'R' indicam que, prioritariamente, os serviços serão executados 'Presencial' ou 'Remotamente', conforme o caso, todavia havendo a possibilidade de execução de um serviço remotamente, não há impedimento de fazê-lo quando aqui previsto na forma presencial;
- e) poderá ocorrer o fracionamento do fator das unidades de serviço (US), previsto neste catálogo de serviços, em razão do prazo de atendimento do chamado, exclusivamente naqueles serviços em que foi definido como critério de pagamento o '*pro rata*'.



**ANEXO II – MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO**

Pelo \_\_\_\_\_ presente \_\_\_\_\_ instrumento, \_\_\_\_\_ eu \_\_\_\_\_,  
RG: \_\_\_\_\_, CPF: \_\_\_\_\_, representante legal da  
empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº  
\_\_\_\_\_, comprometo-me a manter o mais absoluto sigilo com relação a  
toda e qualquer informação a que tiver acesso em função das atividades desempenhadas,  
em razão da execução dos serviços contratados no âmbito do Pregão nº \_\_\_\_/2013 ou da  
relação contratual mantida com o Tribunal, sob forma escrita, verbal, ou qualquer outro meio  
de comunicação.

Estou ciente também das normas de segurança vigentes no TCDF e dos  
termos descritos no capítulo 10 do Anexo I – Termo de Referência.

Por ser verdade, firmo o presente.

Brasília, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

\_\_\_\_\_  
Nome:



### **ANEXO III – MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA**

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

Por ser verdade, firmo o presente.

Brasília, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

#### Funcionários

1. \_\_\_\_\_

Nome e Matrícula

3. \_\_\_\_\_

Nome e Matrícula

5. \_\_\_\_\_

Nome e Matrícula

7. \_\_\_\_\_

Nome e Matrícula

2. \_\_\_\_\_

Nome e Matrícula

4. \_\_\_\_\_

Nome e Matrícula

6. \_\_\_\_\_

Nome e Matrícula

8. \_\_\_\_\_

Nome e Matrícula

Observação: No caso de substituição ou inclusão de empregados por parte da contratada, o preposto deverá entregar termo de ciência assinado pelos novos empregados envolvidos na execução contratual.



**ANEXO IV – MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

A “NOME DA LICITANTE” vem por meio desta apresentar proposta para subsidiar a pesquisa de preços do Tribunal de Contas do Distrito Federal, nos termos abaixo:

Item	Descrição	Qtde. (*)	Valor Unitário da Unidade de Serviço – R\$	Valor Anual Total
1	<ul style="list-style-type: none"><li>Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), de atividades continuadas de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TI, compreendendo a organização, implantação e execução destes serviços por meio de uma central de atendimento ao usuário (Service Desk), visando atender às necessidades do Tribunal de Contas do Distrito Federal, pelo período de 12 meses.</li></ul>	43.200		

(\*) Quantidade estimada anual, nos termos do item 2.1.2.

Observações:

- Validade desta proposta: 30 dias;
- no preço cotado, estão incluídas todas as despesas com mão-de-obra, auxílio alimentação ou refeição, transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos colaboradores, prêmio de seguro e taxas, inclusive de administração, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, viagens de colaboradores, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, ou seja, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro, necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

Assinatura  
Nome da Empresa:  
CNPJ:  
Fones:  
E-mail:  
Fax:

**ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Declaramos \_\_\_\_\_ que \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e administração pública:

Nome do Órgão / Empresa	Nº / Ano do Contrato	Data de Assinatura	Valor Mensal do Contrato
Valor Total Mensal dos Contratos			

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do emissor



**ANEXO VI – PLANILHA ESTIMATIVA DE PREÇOS**

Item	Serviço	Qtde. de US's	Preços Unitários Coletados					Valor Unitário Médio Estimado (R\$)	Valor Anual Total (R\$)
			CONNECTCOM	CPD	CTIS	HEPTA	Montreal		
1	<ul style="list-style-type: none"><li>Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), de atividades continuadas de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TI, compreendendo a organização, implantação e execução destes serviços por meio de uma central de atendimento ao usuário (Service Desk), visando atender às necessidades do Tribunal de Contas do Distrito Federal, pelo período de 12 meses.</li></ul>	43.200	11,91	13,50	27,83	32,76	72,00 (*)	21,50	928.800,00

(\*) Proposta desconsiderada, em atendimento ao comando exarado na alínea 'a' do item III da Decisão nº 3582/2011.