



EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2018-TCE

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**, localizado na Av. Getúlio Vargas, 690, Petrópolis, Natal/RN, por intermédio de sua Pregoeira, designado pela Portaria nº 003/2018-GP/TCE, de 09 de janeiro de 2018, publicada no Diário Eletrônico do TCE/RN, edição de 10 de janeiro de 2018, comunica aos interessados que realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, às **10 (dez) horas do dia 08 de fevereiro de 2018 (horário de Brasília)**, através do sítio www.comprasnet.gov.br, conforme Processo Administrativo nº 13179/2017-TC, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da LC 123/2006, de 19 de julho de 2007, da Resolução nº 009/2008-TCE/RN, de 17 de julho de 2008, a Resolução n.º 007/2007-TC, das normas constantes da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com as devidas alterações, de modo subsidiário, e pelas condições constantes neste Edital.

Observação: Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente de caráter público, que impeça a realização do Pregão na data acima marcada, a licitação ficará automaticamente prorrogada para o primeiro dia útil subsequente, independentemente de nova comunicação.

1. DO OBJETO

1.1 - A presente licitação tem como objeto contratação eventual via Registro de Preços, de empresa especializada para prestação de serviços comuns de Tecnologia da Informação – TI, compreendendo os serviços de atendimento, suporte, desenvolvimento e infraestrutura, bem como atividades de execução e acompanhamento de rotinas de produção, operação de equipamentos, identificação, análise e resolução de problemas relacionados ao ambiente de TI conforme as especificações deste Termo de Referência.

1.2 – Integram o presente Edital como se nele transcritos fossem:

Anexo I – Termo de Referência;

Anexo II – Minuta da Ata de Registro de Preços;

Anexo III – Minuta do Contrato;

Anexo IV – Modelo da Proposta;

Anexo V – Modelo de Declaração de Inexistência de Trabalhador Menor de Idade (inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal);

2. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

2.1 – O Pregão Eletrônico será realizado por meio de sistema eletrônico, mediante condições de segurança, utilizando-se de recursos de criptografia e de autenticação que viabilizem condições adequadas de segurança em todas as etapas do certame.

2.2 – Os trabalhos serão conduzidos pela Pregoeira, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo constante da página eletrônica do COMPRASNET, no endereço, www.comprasnet.gov.br.

2.3 – A solicitação de esclarecimento a respeito de condições deste Edital e de outros assuntos relacionados à presente licitação deverá ser efetuada através do site do COMPRASNET, no *email* pregaoctce@gmail.com ou pelo telefone (084) 3642-7336, no prazo de até 2 (dois) dias úteis que anteceder a data estabelecida no preâmbulo deste instrumento convocatório para a sessão de recebimento das propostas de preços, conforme o art. 16 da Res. n.º 009/2008-TCE.

2.4 – A resposta da Pregoeira ao pedido de esclarecimento formulado será divulgada mediante publicação de nota no COMPRASNET e no endereço eletrônico www.tce.rn.gov.br, opção “Licitações”. Nestas condições, cabe aos interessados acessá-los para a obtenção das informações prestadas.

2.5 – Todas as referências de tempo neste Edital observarão o horário de Brasília/DF.

2.6 – A licitante deverá observar, rigorosamente, as datas e o horário limite para o recebimento e a abertura das propostas, bem como para o início da disputa.

3. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1 – Poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas que atendam às condições deste Edital e seus anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam devidamente credenciadas perante o Comprasnet, para acesso ao sistema eletrônico.

3.2 - Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto ao provedor do sistema, onde também deverão se informar a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

3.3 - O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TCE/RN responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.4 - Não poderão participar deste Pregão:

- a) empresa suspensa de licitar e impedida de contratar com a Administração Pública, bem como os elencados na Lei nº 8.666/1993, art. 9º.
- b) empresa que esteja declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;
- c) empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;
- d) empresas com falência, recuperação judicial, concordata ou insolvência, judicialmente decretadas, ou em processo de recuperação extrajudicial;
- e) empresas em dissolução ou em liquidação.

3.5 - Como requisito para participação neste Pregão, a licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus Anexos e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos neste Edital.

3.6 - A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e à proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1 - O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico no site: www.comprasnet.gov.br.

4.2 - O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

4.3 - O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TCE/RN responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5. DA PROPOSTA

5.1 – A licitante deverá, na forma expressa no sistema eletrônico, consignar os valores unitário e total, em moeda corrente nacional (R\$), e a especificação do objeto ofertado, observado o disposto na Resolução 007/2007-TCE, art. 6º, III.

5.2 – Nos preços ofertados deverão já estar consideradas e inclusas todas as despesas incidentes sobre o objeto licitado, tais como: impostos, fretes, encargos e outras despesas incidentes sobre o fornecimento do objeto.

5.3 – Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa a desclassificação da proposta.

5.4 – A simples participação no certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas no Pregão, em especial:

- a) que a proposta deverá ser mantida durante toda a vigência da Ata de Registro de Preços;
- b) compromisso da licitante de entregar o(s) item(ns) cotado(s) na sede do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte - TCE/RN, pelo valor resultante de sua proposta ou do lance que a tenha consagrado vencedora, conforme o caso e nos termos do Anexo I deste Edital;
- e) prazo para entrega de acordo com o Termo de Referência, contados a partir da assinatura do Contrato por parte do licitante vencedor;
- f) Caso a proposta seja omissa, considerar-se-á que as suas especificações serão as que constam do Anexo I deste Edital.



5.5 – Os preços apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo, neste caso, o direito de pleitear qualquer alteração.

5.6 – Não será aceita a proposta que contenha preço com valores unitários acima daqueles encontrados na média da Pesquisa de preço constante no processo, salvo se houver justificativa expressa devidamente aceita pela Pregoeira, mediante consulta ao Setor Demandante.

5.7 – Os quantitativos a serem cotados são aqueles constantes no Termo de Referência e no modelo de proposta.

6. DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

6.1 – A licitante deverá encaminhar proposta exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.2 – Até a data e hora estabelecidos para a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

7.1 – A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pela Pregoeira, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no site www.comprasnet.gov.br.

7.2 – A comunicação entre a Pregoeira e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante mensagens em campo próprio do sistema eletrônico.

7.3 – Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

8. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

8.1 – A pregoeira verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estiverem em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

8.2 – Serão desclassificadas as propostas de preços que:

- a) não atenderem às exigências deste Edital;
- b) apresentarem, após a fase de lances ou negociação, valores superiores à média de preços da pesquisa de mercado.

8.3 – A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.



8.4 – Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

8.5 – Os erros, equívocos e omissões havidos nas cotações serão de inteira responsabilidade do proponente, não lhe cabendo, em caso de classificação, eximir-se do fornecimento do objeto da presente licitação.

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

9.1 – A etapa competitiva será aberta na data e na hora indicada no primeiro parágrafo deste edital, a partir da qual as licitantes classificadas poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do recebimento e respectivo horário de registro e valor.

9.2 – As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, não sendo aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar pelo sistema.

9.3 – A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

9.4 – Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da ofertante.

9.5 – Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

9.6 – Durante a fase de lances, a Pregoeira poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexequível.

9.7 – A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão da Pregoeira mediante aviso de fechamento iminente.

9.8 – O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

9.9 – Se ocorrer a desconexão da Pregoeira no decorrer da etapa de lances e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

9.10 – No caso da desconexão da Pregoeira persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasnet.gov.br.



9.11 – Após o encerramento da etapa de lances, a Pregoeira poderá encaminhar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital.

9.12 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.13 – Encerrada a etapa de lances e concluída a negociação, quando houver, a Pregoeira examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação, consoante média de preços da pesquisa mercadológica.

9.13.1 - Não será aceita a proposta que contenha preço unitário com valor acima daquele encontrado na média da Pesquisa de Preço constante no processo, salvo se houver justificativa expressa devidamente aceita pela Pregoeira, mediante consulta ao Setor Demandante.

9.14 – Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital.

9.15 – Será rejeitada a proposta que apresentar valores irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado acrescidos dos respectivos encargos.

9.16 – A Pregoeira poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do TCE/RN ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para verificar a aceitabilidade das propostas caso tenha alguma dúvida.

9.17 – Havendo aceitação da proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade de preço, a Pregoeira solicitará da respectiva licitante o encaminhamento dos documentos de habilitação.

9.18 – Se a proposta não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências habilitatórias, a Pregoeira examinará a proposta subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

9.19 – A Pregoeira poderá solicitar documentos que comprovem o enquadramento da licitante na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte.

9.20 – Após a fase de lances e da negociação, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos após a convocação, apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;



- b) não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem anterior, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese desta Condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- c) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nesta Condição, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;
- d) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após a solicitação da Pregoeira, sob pena de preclusão;
- e) a Pregoeira poderá solicitar documentos que comprovem o enquadramento da licitante na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte.

9.21 – Na hipótese da não-contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

10. DA HABILITAÇÃO

10.1 – Para fins de habilitação no presente certame se faz necessária a apresentação dos seguintes documentos:

10.1.1 – HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- a) registro comercial, no caso de empresa individual (Requerimento de Empresário);
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. No caso de alterações, será admitido o estatuto ou o contrato social consolidado e aditivos posteriores (se houver);
- c) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

10.1.2 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

- a) atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove(m) que a empresa prestou ou está prestando, a contento, o fornecimento de objeto em características compatíveis ao deste Pregão, conforme o item 23 do Termo de Referência (Anexo I).
- b) Apresentar o **Termo de Vistoria**, conforme item 22 do Termo de Referência (Anexo I) **OU** caso o licitante/participante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração que não efetuou a visita técnica, mas que concorda com todas as condições estabelecidas no Edital, Termo de Referência e seus apêndices, e que ainda, assume toda e qualquer responsabilidade pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação das condições do local de execução do objeto do certame, contemplando neste documento o objeto da presente licitação e o número do mesmo..

10.1.3 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA:

a) Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial expedida pelo Distribuidor da sede da Licitante;

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

b.1) no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

c) Comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

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

d) As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido não inferior a 10% do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

10.1.4 – REGULARIDADE FISCAL

a) Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, expedido pela Receita Federal;

b) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal;

c) Certidão Conjunta Negativa (ou positiva com efeito de negativa) de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional em conjunto com a Receita Federal do Brasil;

d) Certidão Negativa (ou positiva com efeito de negativa) de Débito do Estado do domicílio ou sede do licitante;

10.1.5 – DECLARAÇÃO DO MENOR:

a) Declaração da licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.



10.1.6 – REGULARIDADE TRABALHISTA:

a) Certidão Negativa (ou positiva com efeito de negativa) de Débitos Trabalhistas, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho, nos termos da Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

11.2 – Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome da licitante e, preferencialmente, com número do CNPJ e endereço respectivo, observando-se que:

a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou

b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;

c) serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.3 – A proposta ajustada ao lance final da licitante vencedora e os documentos exigidos para habilitação, inclusive quando houver necessidade de envio de anexos, deverão ser remetidos para o endereço eletrônico pregaotce@gmail.com, no prazo de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação da Pregoeira. Este prazo pode ser prorrogado pela Pregoeira de acordo com a necessidade e mediante justificativa.

10.4 – A proposta final, os documentos para habilitação e os anexos remetidos por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da solicitação da Pregoeira, ao Setor de Licitações, na sede do Tribunal, 2º andar.

10.5 – Os modelos anexados a este Edital servem apenas como orientação, não sendo motivo de impedimento ou desclassificação, a apresentação de declarações que sejam elaboradas de forma diferente e que contenham os elementos essenciais.

10.6 – As empresas que integram o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ficam desobrigadas de apresentarem os documentos exigidos nos itens 11.1.1, 11.1.4 e 10.1.6 desta cláusula, cuja verificação far-se-á através de consulta on-line ao referido sistema.

10.6.1 – Após a consulta no SICAF, será impresso pela Pregoeira e integrará a documentação de habilitação dos licitantes o(s) documento(s) referente(s) à “situação do fornecedor”.

10.7 – Será inabilitada a licitante que apresentar na consulta ao SICAF documento fora do prazo de validade, salvo se sanada a situação na sessão pública de processamento deste Pregão, por meio da apresentação via fax, no prazo estabelecido no item 11.3, dos documentos por parte da licitante e/ou verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações (internet), oportunidade também, que será concedida às demais licitantes não cadastradas.

10.8 – A verificação de que trata o item anterior será de forma imediata, na própria sessão, certificada pela Pregoeira e os respectivos documentos anexados aos autos, salvo impossibilidade de verificação devidamente justificada.

10.9 – O TCE/RN não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação da habilitação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.

10.10 – As licitantes que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para habilitação na presente licitação, ou os apresentarem em desacordo com o estabelecido neste edital ou com irregularidades serão inabilitadas, salvo se sanada a situação, conforme previsto no item 11.7.

10.11 – Os documentos exigidos e apresentados para habilitação, obtidos através de sites, poderão ter sua autenticidade verificada via internet, no momento da fase de habilitação.

10.12 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prazo adicional de 5 (cinco) dias úteis, contado da decisão da Pregoeira que declarar a empresa vencedora do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, prorrogável por igual período à critério da administração.

10.13 – A não regularização da documentação, no prazo previsto no item anterior, implicará na inabilitação da licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado ao TCE/RN convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou propor a revogação deste Pregão.

11. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DO RECURSO

11.1 – Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão. Caberá à Pregoeira decidir sobre a petição no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

11.2 – Declarado o vencedor, a Pregoeira abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

11.3 – A Pregoeira fará juízo de admissibilidade da intenção de recorrer manifestada, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema, bem como fará o recebimento, o exame e a decisão dos recursos, conforme previsto na Resolução nº 009/2008-TCE, art. 12, inc. VIII, remetendo - o, de ofício, à Autoridade Competente para decisão final.

11.3.1 – Os recursos serão decididos de acordo com o regramento constante da referida Resolução.

11.4 – A recorrente que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr



do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

11.5 – A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso, no momento da sessão pública deste Pregão, implica decadência desse direito, ficando a Pregoeira autorizado a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

11.6 – O acolhimento do recurso importará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.7 – Qualquer recurso contra a decisão da Pregoeira terá, em regra, efeito suspensivo.

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1 – A Pregoeira, caso não haja recurso ao julgamento do certame, adjudicará o objeto à licitante vencedora cuja proposta for considerada mais vantajosa à administração pública.

12.2 – Concluídos os trabalhos, a Pregoeira encaminhará o processo, devidamente instruído, à apreciação da Excelentíssima Senhor Secretário Geral do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, para expedição e publicação do ato homologatório.

12.3 – Após decididos os recursos, quando houver, e constatada a regularidade dos atos procedimentais, o Secretário Geral adjudicará o objeto ao vencedor do certame e, em consequência, homologará a presente licitação.

13. DOS PROCEDIMENTOS PARA O REGISTRO DE PREÇOS

13.1 – Homologado o resultado da licitação, a Comissão de Gerenciamento do Sistema de Registro de Preços do TCE/RN formalizará a Ata de Registro de Preços com o fornecedor primeiro classificado e, se for o caso, com os demais classificados, obedecida a ordem de classificação e os quantitativos propostos.

13.2 – O Setor Gerenciador do TCE/RN convocará o fornecedor a ser registrado, que terá prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da convocação, salvo motivo justificado e devidamente aceito, para a assinatura da Ata de Registro de Preços.

13.3 – Como condição para assinatura da Ata de Registro de Preços, bem como para as aquisições dela resultantes, a licitante vencedora deverá manter todas as condições de Habilitação, de acordo com o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93 (Estatuto de Licitações e Contratos).

13.4 – No caso do fornecedor primeiro classificado, depois de convocado, não comparecer ou se recusar a assinar a Ata de Registro de Preços, sem prejuízo das punições previstas neste Edital, serão registrados os demais licitantes, mantido a ordem de classificação.

13.5 – A partir da publicação da Ata de Registro de Preços no Diário Eletrônico Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, a licitante se obriga a cumprir, na sua íntegra, todas

as condições estabelecidas, ficando sujeita às penalidades pelo descumprimento de quaisquer de suas cláusulas.

13.6 – A Ata de Registro de Preços terá validade de 12 (doze) meses, contada da assinatura.

13.7 – A existência de preços registrados não obriga o TCE/RN a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, sendo assegurado ao beneficiário do registro preferência de fornecimento em igualdade de condições.

13.8 – Comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro, e, definido o novo preço máximo a ser pago pelo TCE/RN, o fornecedor registrado será convocado pela Comissão de Gerenciamento do Sistema de Registro de Preços do TCE/RN para a devida alteração do valor registrado na Ata de Registro de Preços.

13.9 – O Fornecedor terá seu registro cancelado quando:

- a) não cumprir as exigências do instrumento convocatório que deu origem ao registro de preços;
- b) não assinar o Ata de Registro de Preços decorrente ou não retirar, no prazo estabelecido pelo Tribunal, o instrumento equivalente, dentre os previstos no art. 62 da Lei nº 8.666/93, salvo se aceita sua justificativa;
- c) não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado;
- d) der causa a rescisão administrativa de contrato decorrente do registro de preços;
- e) ocorrer qualquer das hipóteses de inexecução total ou parcial de contrato, relativamente a contratação decorrente do registro de preços por ele formalizada;
- f) tiver presentes razões de interesse público, devidamente fundamentadas, ou houver hipótese prevista em lei; e
- g) mediante solicitação sua, por escrito, quando comprovar a impossibilidade de cumprimento da perfeita execução contratual, decorrente de caso fortuito ou de força maior.

13.10 – O cancelamento de registro nas hipóteses previstas nas alíneas “a” a “f” do item anterior, assegurado o contraditório e a ampla defesa, será formalizado por despacho da autoridade competente da Diretoria de Administração Geral do TCE/RN.

13.11 – A Ata de Registro de Preços será cancelada automaticamente:

- a) por decurso de prazo de vigência;
- b) quando não restarem fornecedores registrados.

14. DO CONTRATO

14.1 – O TCE /RN convocará oficialmente a licitante vencedora, para, no prazo máximo de 10 (dez) dias, assinar o contrato ou instrumento equivalente, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, sob pena de decair o direito ao fornecimento, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93.



14.2 – O prazo da convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

14.3 – É facultado à Administração, quando a proponente vencedora não assinar o termo de contrato ou não aceitar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidos, ou não apresentar situação regular, convocar outro licitante, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, observado o disposto na legislação em vigor.

14.4 – A recusa injustificada da licitante vencedora em assinar o termo de contrato, aceitar ou retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo TCE/RN, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a as penalidades legalmente estabelecidas.

15. DO PRAZO

15.1 – Conforme preceitua a Cláusula Decima Sétima do Contrato.

16. DO PAGAMENTO

16.1 – Conforme preceitua a Cláusula Sexta do Contrato.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 – As sanções administrativas estão elencadas na Cláusula Oitava do Contrato.

18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1 – O Secretário Geral do TCE/RN, na defesa do interesse do serviço público e de acordo com a legislação vigente, reserva-se ao direito de anular ou revogar, no todo ou em parte, a presente licitação.

18.2 – Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital, apontando as falhas ou irregularidades que o viciarem, a licitante que não o fizer até o segundo dia útil que anteceder a entrega da proposta, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

18.3 – A participação nesta licitação implica aceitação plena e irrevogável das normas constantes do presente ato de convocação, independentemente de declaração expressa.

18.4 – Na contagem dos prazos deste Edital, será excluído o dia de início e incluído o dia do vencimento, considerando-se o expediente normal desta Corte de Contas, o qual compreende o horário das 8 às 18 horas, de segunda à quinta-feira, e das 7 às 13 horas, na sexta-feira.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE

Comissão Permanente de Licitação

18.5 – A Pregoeira, no interesse da Administração, poderá relevar omissões puramente formais observadas na documentação e na proposta de preço, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a convalidar a instrução do processo.

18.6 – Os casos omissos serão dirimidos pela Pregoeira, com observância da legislação vigente, em especial a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, a Lei Complementar nº 123/2006, a Resolução nº 007/2007-TCE/RN, de 19 de julho de 2007, a Resolução nº 009/2008-TCE/RN, de 17 de julho de 2008, e, subsidiariamente, as normas constantes da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com as devidas alterações.

Natal (RN), 25 de janeiro de 2018.

assinado eletronicamente

Vanessa de Sousa Menezes Ubarana

Pregoeira do TCE/RN



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE

Comissão Permanente de Licitação

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2018-TCE
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação via Registro de Preços, de empresa especializada para prestação de serviços de Tecnologia da Informação – TI, compreendendo os serviços de atendimento, suporte, desenvolvimento e infraestrutura, bem como atividades de execução e acompanhamento de rotinas de produção, operação de equipamentos, identificação, análise e resolução de problemas relacionados ao ambiente de TI conforme as especificações deste Termo de Referência.
- 1.2. Acompanham este Termo de Referência os seguintes documentos:
 - 1.2.1. Apêndice I – Modelo de Proposta de Preços;
 - 1.2.2. Apêndice II – Termo de Vistoria e Ciência dos Serviços Prestados;
 - 1.2.3. Apêndice III – Lista de Procedimentos Periódicos de Infraestrutura;
 - 1.2.4. Apêndice IV – Ambiente Tecnológico;
 - 1.2.5. Apêndice V – Modelo de Ordem de Serviço (Abertura e Fechamento);
 - 1.2.6. Apêndice VI – Termo de Confidencialidade e Sigilo;
 - 1.2.7. Apêndice VII – Planilha de Composição de Preços;
 - 1.2.8. Apêndice VIII – Lista de Artefatos a Serem Elaborados/Mantidos;
 - 1.2.9. Apêndice IX – Registro de Aceite do Cliente (Homologação de Fases e Projetos);
 - 1.2.10. Apêndice X – Catálogo de Serviços N1 e N2;
 - 1.2.11. Apêndice XI – Catálogo de Serviços N3;
 - 1.2.12. Apêndice A - Especificações Técnicas para a Central de Serviços N1, N2 e N3;
 - 1.2.13. Apêndice B - Especificações Técnicas para Sustentação de Soluções.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Diretoria de Informática - DIN do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte - TCE/RN tem como responsabilidade principal atender demandas do segmento de Tecnologia da Informação - TI junto à Corte de Contas.
- 2.2. Atualmente, o Contrato nº 003/2013 que trata da prestação de serviços técnicos na área de informática, celebrado entre o TCE/RN e a empresa Jaguari LTDA ME não mais dispõe de possibilidade de renovação, sendo seu término previsto para fevereiro de 2018.
- 2.3. Tendo em vista que esses serviços de informática são considerados de natureza contínua, visto que são necessários à Administração no desempenho de suas atribuições, se faz necessário tomar medidas preventivas para que os trabalhos em execução não sejam interrompidos e comprometam a continuidade das atividades do Tribunal. Ademais, por não se tratar de atividade precípua desta Corte de Contas, a contratação de empresa especialista em TI para prestação

desses serviços é a solução que melhor se apresenta do ponto de vista econômico.

- 2.4. Ocorre que em face ao tempo que se iniciou, o atual modelo de execução dos serviços terceirizados de informática é muito antigo e tornou-se obsoleto seja no aspecto da aderência legal quanto no aspecto técnico metodológico, além de não abranger todos os serviços necessários para a área de Tecnologia da Informação - TI do órgão.
- 2.5. Como ao longo dos anos o tamanho do ambiente operacional do parque de informática do TCE/RN e a operação mensal da área de TI, mais especificamente com relação ao volume e demandas, de solicitações de atendimento, suporte, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de TI que ocorrem, aumentaram consideravelmente, é inevitável a mudança desta forma de operação.
- 2.6. Em termos quantitativos, o Tribunal apresenta os seguintes números de usuários que utilizam ativamente seus sistemas:
 - 2.6.1. Usuários internos:
 - 2.6.1.1. Servidores Efetivos: 251 (duzentos e cinquenta e um);
 - 2.6.1.2. Servidores Cedidos: 60 (sessenta);
 - 2.6.1.3. Servidores Comissionados: 103 (cento e três);
 - 2.6.1.4. Estagiários: 45 (quarenta e cinco);
 - 2.6.1.5. Terceirizados: 21 (vinte e um).
 - 2.6.2. Usuários externos:
 - 2.6.2.1. Jurisdicionados cadastrados/ativos no Portal do Gestor: 840 (oitocentos e quarenta);
 - 2.6.2.2. Demais usuários cadastrados/ativos que acessam algum outro sistema: 2775 (dois mil, setecentos e setenta e cinco).
- 2.7. Entre o conjunto de sistemas que normalmente são utilizados por tais usuários, internos e externos, destacamos:
 - 2.7.1. Sistemas atuais:
 - 2.7.1.1. Área Restrita (Intranet do TCE/RN);
 - 2.7.1.2. Sistema Integrado de Auditoria Informatizada (SIAI);
 - 2.7.1.3. Portal de Transparência;
 - 2.7.1.4. Sessões;
 - 2.7.1.5. Sistema Financeiro;
 - 2.7.1.6. Sistema de Patrimônio;
 - 2.7.1.7. Site;
 - 2.7.1.8. Novo Portal do Gestor;
 - 2.7.1.9. Índice de Efetividade da gestão Municipal (IEGM);
 - 2.7.1.10. Dados Abertos;
 - 2.7.1.11. SisPatri;
 - 2.7.1.12. Sistema das catracas;
 - 2.7.1.13. Sistema de questionários;
 - 2.7.1.14. Sistema do Setor Médico;
 - 2.7.1.15. e-SIC;
 - 2.7.1.16. e-Aud;

- 2.7.1.17. e-Tda;
- 2.7.1.18. Correio Eletrônico;
- 2.7.1.19. SIRAC;
- 2.7.1.20. Protesto;
- 2.7.1.21. Channel;
- 2.7.2. Sistemas novos:
 - 2.7.2.1. Eu Fiscalizo;
 - 2.7.2.2. Processo Eletrônico de Responsabilidades;
 - 2.7.2.3. SIAI Análise;
 - 2.7.2.4. SIAI BI;
 - 2.7.2.5. Transparência do Jurisdicionado;
 - 2.7.2.6. SIAI Coleta;
 - 2.7.2.7. SIAI DP;
 - 2.7.2.8. Comunicação Eletrônica;
 - 2.7.2.9. Cadastro Unificado;
 - 2.7.2.10. Sistema dos Correios;
 - 2.7.2.11. Cadastro de Contratos e Convênios;
 - 2.7.2.12. Nova Área restrita.
- 2.8. Integrando seu parque tecnológico, o TCE dispõe de mais de 500 estações de trabalho, distribuídas entre desktops e notebooks, estruturados na forma de uma rede de computadores. Possui ainda uma quantidade superior a 120 impressoras e mais de 50 *scanners* que subsidiam a digitalização de documentos e processos físicos em eletrônicos.
- 2.9. Essa rede de computadores conta ainda com uma infraestrutura em seu *datacenter* composto com um sistema de segurança do tipo *firewall* para assegurar o link de internet, com 30 pontos de rede sem fio distribuídos pelo TCE e aproximadamente 40 máquinas virtuais, proporcionando a disponibilidade de todos os sistemas aqui elencados.
- 2.10. Diante do cenário exposto, considerando os quantitativos de equipamentos, sistemas e usuários destes, a Diretoria de Informática do TCE/RN trabalha continuamente para manter todos esses recursos tecnológicos disponíveis, funcionando e em contínua melhoria, contando, para essa finalidade, com 41 (quarenta e um) colaboradores, discriminados em: 11 (onze) Servidores Efetivos, 02 (dois) Servidores Comissionados, 01 (um) Servidor Cedido, 06 (seis) Estagiários e 21 (vinte e um) colaboradores terceirizados.
 - 2.10.1. Como se pode perceber, o quadro atual de colaboradores não apresenta quantitativo razoável para o suprir plenamente às necessidades demandadas deste amplo parque tecnológico. Percebe-se também que mais da metade da força de trabalho de TI do órgão é desempenhada por terceirizados e suplementada por estagiários.
- 2.11. No âmbito da mão-de-obra terceirizada de informática do Contrato nº 003/2013, que auxilia a DIN no desempenho de suas atribuições, o quadro abaixo elenca os quantitativos de funcionários por função, como também visa dimensionar estimativamente em Unidade de Serviço Técnico (UST) o modelo de mão-de-obra em execução, para então se mensurar um nível mínimo mensal de serviços de TI necessários aos cotidianamente efetivados no Tribunal.

FUNÇÃO TERCEIRIZADO	QTD	Média de horas de serviço técnico	Unidade de Serviço Técnico (UST) mensal	Unidade de Serviço Técnico (UST) anual
Programador Pleno	13	157,08	2.042,04	24.504,48
Analista de Sistema Pleno	01	157,08	157,08	1.884,96
Analista de Suporte Júnior	02	157,08	314,16	3.769,92
Analista de Suporte Pleno	04	157,08	628,32	7.539,84
Gerente de Projetos de TI	01	157,08	157,08	1.884,96
TOTAL	21	157,08	3.298,68	39.584,16
Valor mensal e anual do Contrato nº 003/2013¹			R\$ 149.385,00	R\$ 1.792.620,00
Valor da UST			R\$ 45,29	

- 2.11.1.** A média de horas de serviço técnico é estimada ao se calcular a quantidade de horas trabalhadas mensalmente pelos terceirizados no Tribunal;
- 2.11.2.** Verifica-se que esse baixo valor da UST, relativos ao Contrato nº 003/2013, são em decorrência de alguns fatores, como:
- 2.11.2.1.** a prestação de serviços por empresa que não é da área de TI, nem possui expertise nessa área;
- 2.11.2.2.** inexistente repasse de conhecimento desenvolvido na prestação e execução do serviço;
- 2.11.2.3.** inexistente suporte especializado de uma equipe na empresa, caso o(s) funcionário(s) terceirizado(s) alocado no Tribunal necessite de apoio na resolução de demanda(s);

2.12. Da utilização da Métrica de Unidade de Serviços Técnicos (UST)

- 2.12.1.** Baseando-se no Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação do TCU e na Instrução Normativa MP/SLTI Nº 4/2014, opta-se pela modalidade de licitação registro de preço, através de pregão eletrônico, de modelo de contratação de serviços especializados na modalidade presencial e não presencial, utilizando Unidades de Serviços de Técnicos (UST) para o dimensionamento das demandas, com aferição e medição de produtividade e qualidade por meio de indicadores de níveis mínimos de serviços, com o intuito de impedir o paradoxo ineficiência-lucro.

¹ Conforme dados do Processo 15824/2012-TC

- 2.12.2.** A Unidade de Serviço Técnico (UST) é diferente e não pode ser confundido com o modelo de terceirização atualmente sendo utilizado no Tribunal. Trata-se de uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras técnicas. É bastante utilizada em contratos de prestação de serviços que envolvam diversos tipos de serviços com variada complexidade.
- 2.12.2.1.** Para a realização deste trabalho, optar pela utilização da Unidade de Serviço Técnico Especializada (UST) apresenta-se como a mais adequada à realidade do Tribunal devido às peculiaridades dos serviços pretendidos.
- 2.12.3.** Essa métrica a ser adotada além de permitir o controle e a precificação de todos os serviços previstos neste Termo de Referência, apresenta a vantagem de permitir que o tempo, para fins de obtenção dos resultados pretendidos, seja um dos focos de controle. Desta forma viabiliza-se a priorização das ações, incluindo-se as alterações ou mudanças requeridas periodicamente ou eventualmente.
- 2.12.4.** Ademais, os serviços de suporte são caracterizados pela “imprescindibilidade” e “imprevisibilidade”, ou seja, não são dispensáveis em face da possibilidade de danos irreparáveis ao ambiente e não são previsíveis em face da impossibilidade de antevisto de sua ocorrência. Fato é que vários fatores interferem diretamente do ambiente de tecnologia da informação, que permeia pela qualidade dos recursos, disponibilidade, segurança e mobilidade da informação, entre outros.
- 2.12.5.** A necessidade surgida com a produção/maturação de um ambiente, nem sempre é possível de ser dimensionada pelos métodos especiais de mensuração de esforços. Na maioria dos casos, exceto em migração ou instalação e configuração de versões, não é possível antecipar a uma necessidade de intervenção no ambiente, a ponto de definir o seu tamanho (medida) e as consequências (impacto), como por exemplo, em um problema por mau funcionamento de *hardware/software*, erro “humano”, adaptação de ambiente para suportar novas funcionalidades entre vários outros serviços correlatos.
- 2.12.6.** Desta forma, a medição dos serviços será realizada pela quantidade de unidades de serviços técnicos especializados efetivamente executadas, controladas/administradas por Ordens de Serviços (OS) e devidamente atreladas a uma demanda específica, mensuradas qualitativamente (indicadores para cada serviço contratado) e quantitativamente (medidas de acordo com a complexidade e necessidade do Tribunal).
- 2.12.7.** Outra vantagem neste tipo de contratação é que não há caracterização de locação exclusiva de mão-de-obra, vez que a forma básica para a solicitação do serviço por demanda é “o próprio serviço”, estabelecendo, inicialmente, quais serviços e em quanto tempo devem ser realizados. Somente após esta definição que, independente da quantidade de pessoas, se faz a devida identificação dos recursos humanos capazes de executar a tarefa, ou seja, define-se a qualificação técnico-profissional.

2.12.8. Em termos de economicidade, a presente metodologia busca o melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, evitando que sejam desperdiçados recursos com alocações indevidas, desnecessárias e onerosas. Os serviços serão demandados, caso a caso, estipulando-se o tempo em que o serviço tem que ser realizado e, exigindo um produto, com formato e qualidade previamente pactuada, a serem utilizados como instrumento de controle das etapas de solicitação, acompanhamento, avaliação, atestação e pagamento.

2.13. Da Inaplicabilidade da Métrica Ponto de Função

2.13.1. O objeto de contratação deste termo de referência abrange toda a área de Tecnologia da Informação, destacando-se os serviços de Atendimento ao Usuário presencial e remoto, os serviços de infraestrutura e também os serviços de sustentação de sistemas. Percebe-se que a abrangência do projeto é muito ampla e com isso a variação dos serviços são complexas, envolvendo serviços de natureza curta, imediata e não somente desenvolvimento de software.

2.13.2. Ponto de Função é uma unidade de medida de software reconhecida pela ISO para estimar o tamanho de um sistema de informação, baseando-se na funcionalidade percebida pelo usuário do sistema.

2.13.3. Os sistemas legados do Tribunal necessitam de forma ininterrupta e contínua da execução de serviços de suporte em seus variados níveis e manutenção em todos os ativos, os quais são serviços operacionais, básicos e cotidianos de adaptações e consertos nos equipamentos e funcionalidades desenvolvidas de modo a garantir a plena continuidade destas soluções e atender aos interesses do órgão. Esses serviços de manutenção, suporte e operacionalização de sistemas legados, por serem cotidianos, não possuem demandas determinadas ou determináveis, soma-se a isso o fato de que boa parte da documentação destes sistemas se encontra em processo de revisão/atualização não estando plenamente disponível para a construção de artefatos possíveis de contabilizar os pontos de função a serem consumidos.

2.13.4. Ressalta-se que as métricas de ponto por função ou ponto por caso de uso, tem como foco principal o dimensionamento e a complexidade dos componentes e artefatos a serem desenvolvidos no âmbito de um sistema de informações, ou seja, apresentam como resultado a medida padronizada de tamanho de software.

2.13.5. Ocorre que na grande maioria dos casos o serviço de restabelecimento de funcionamento, da melhoria de desempenho ou da manutenção evolutiva de sistemas ou produtos não acarreta mudanças significativas no tamanho funcional de um software, inviabilizando o uso deste tipo de métrica para o controle e precificação dos serviços descritos neste Termo de Referência.

2.13.6. Adicionalmente, observa-se que os serviços de suporte técnico destinados à elaboração de documentos de metodologia, de arquitetura, de mapeamento e aperfeiçoamento de processos, de planejamento ou de projeto executivo para implantação e utilização de produtos de tecnologia não terão como resultado final um software, sendo, portanto

inviável, da mesma forma, o uso de métrica por ponto de função ou por caso de uso.

- 2.13.7.** É perceptível que os principais objetivos da Análise de Pontos de Função são medir uma funcionalidade requisitada, bem como medir novos projetos de desenvolvimento da ferramenta. Assim, não há previsibilidade da demanda de forma a sistematizar e deflagrar um processo licitatório com segurança de que todos os serviços possam ser executados de acordo com o volume econômico disponível em cada contrato utilizando-se a métrica de ponto de função.
- 2.13.8.** Portanto, a métrica de Ponto de Função não se aplica totalmente à prestação de serviços ora requeridos pelo Tribunal para a sustentação dos seus sistemas. Dessa forma, a solução mais adequada, vantajosa e econômica é a existência de um corpo funcional disponível de forma a executar com esmero e precisão cada uma destas demandas imprevisíveis da manutenção dos sistemas legados, já que estas atividades são básicas, operacionais, são realizadas cotidianamente.

2.14. Da Solução Escolhida

- 2.14.1.** O modelo proposto por ser focado nos resultados, proporciona vantagens como:
- 2.14.1.1.** A vinculação do pagamento a produtos e serviços efetivamente entregues, de modo que a administração não remunere exclusivamente pelo esforço da empresa, e sim pelo o que ela efetivamente entregar.
- 2.14.1.2.** A CONTRATADA é responsável pela geração dos produtos e serviços contratados, de modo a buscar aderência aos critérios de qualidade estabelecidos no contrato, sob pena de não receber e/ou de ser penalizada.
- 2.14.1.3.** Serão estabelecidos níveis mínimos de serviço exigíveis, que definem os parâmetros que deverão ser utilizados para balizar a mensuração dos serviços prestados.
- 2.14.2.** A contratação proposta proporcionará uma melhor Governança de TI dentro do Tribunal de Contas do Estado, viabilizando a implantação de processos e procedimentos em conformidade com os principais modelos e normas de mercado, como: ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), Cobit (*Control Objectives for Information and related Technology*), as Normas NBR/ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e NBR/ISO 38.500 (Governança Corporativa de TI).
- 2.14.3.** O conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, integrantes da ITIL, relacionam-se também com a identificação de prioridades e outras formas de otimização do trabalho, tais como:
- 2.14.3.1.** Definir e levantar o ambiente de TI atual;
- 2.14.3.2.** Identificar as lacunas entre o estado desejado e o estado atual de TI;
- 2.14.3.3.** Priorizar esforços de TI;
- 2.14.3.4.** Identificar interações críticas entre processos;
- 2.14.3.5.** Relacionar toda a gestão de TI a processos;
- 2.14.3.6.** Relacionar a organização a serviços e clientes;

2.14.3.7. Identificar oportunidades para seus recursos internos (*insourcing*) e recursos externos (*outsourcing*).

2.14.4. A partir da implantação dessas novas ações e processos será possível um melhor gerenciamento dos serviços de tecnologia da informação, maior abrangência de atendimento e gestão do ciclo de vida dos recursos de TI, de forma a suprir necessidades do órgão, como:

2.14.4.1. Ampliação do Catálogo de Serviços atualmente implementado;

2.14.4.2. Ampliação do escopo de recursos de TI cobertos pela contratação;

2.14.4.3. Ampliação da área de cobertura do atendimento;

2.14.4.4. Ajustes de indicadores e níveis mínimos de serviços;

2.14.4.5. Ajustes nos processos implantados.

2.14.5. Os serviços propostos nesta contratação, além da implantação e operacionalização de uma “Central de Serviços ao Usuário” como ponto único de contato com seus usuários e serviços de TI, baseado nos processos da ITIL, abrangerá também a prestação dos serviços de suporte técnico operacional (1º, 2º e 3º Nível, remoto e presencial) de informática, mediante execução operacional das atividades rotineiras de modo reativo e proativo, proporcionando aos usuários a disponibilidade desses serviços.

2.15. Motivação

2.15.1. Em virtude das necessidades apresentadas e da estrutura de que dispõe o Tribunal, é clara a exigência de serviços adicionais para que possamos oferecer uma resposta adequada às demandas crescentes por serviços em tecnologia da informação, sendo fundamental a existência de uma solução para garantir os controles e qualidade necessários.

2.15.2. Assim, demandas inadiáveis de novas soluções, continuidade dos sistemas atualmente implantados, serviços de manutenção e desenvolvimento de sistemas, administração de bancos de dados, atendimento e suporte técnico aos usuários internos e externos, atendimento às boas práticas de Governança de TI, entre outros, poderão ser alcançados pela contratação de serviços especializados de tecnologia da informação nesse modelo de Prestação de Serviços.

2.15.3. Há de ser considerado, o fato de que o quadro funcional de tecnologia da informação do Tribunal poderá se concentrar mais na gestão técnica e administrativa da contratação, deixando a empresa contratada responsável pelo equacionamento dos problemas, pelo detalhamento das soluções, a execução propriamente dita, os testes, a integração dos diversos ambientes além da documentação.

2.15.4. Desta forma, o presente Termo de Referência tem por objetivo embasar a execução de um processo licitatório que venha a suprir a carência de recursos humanos, na continuidade da solução dos serviços aqui solicitados, utilizando o modelo de Prestação de Serviços descrito.

2.16. Justificativa do Não Parcelamento do Objeto

2.16.1. A opção por uma única contratação separada em itens/lotes está fundamentada na IN 02/2008 SLTI/MPOG, art. 3º, §3º, em redação dada pela IN 03/2009 SLTI/MPOG, onde estabelece que as licitações

por empreitada de preço global, mesmo que em serviços distintos, ou serviços e materiais independentes, devem ser excepcionais, mas admissíveis quando, comprovada e quando, justificadamente, houver inter-relação entre os serviços contratados, gerenciamento centralizado ou implicar em vantagem para a Administração.

- 2.16.2.** A avaliação do aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico, ou seja, se um objeto divisível for mais vantajoso sob o aspecto econômico, mas acarretar inviabilidade técnica, o aspecto técnico prevalecerá. Entende-se que *“a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, pondo em risco a satisfação do interesse público em questão”*.
- 2.16.3.** A interdependência dos serviços acontece, já que há uma impossibilidade de os mesmos estabelecerem por si só o limite de atuação entre as atividades.
- 2.16.4.** Cabe ao administrador público disponibilizar e até mesmo estimular as condições para o aumento da competitividade, sem perder de vista a essência da solução técnica que se requer. Uma característica não deve sobrepor a outra e sim conviver em igualdade. Com este norteamto preliminar a divisão por lotes foi analisada e afastada, pois que a necessidade técnica de integração e interdependência de requisitos entre os diversos itens contratados se faz necessária. Isso se justifica principalmente pela sustentação de uma solução onde, a divisibilidade ocasionaria sérios danos e acarretaria sem dúvidas em oneração ao erário seja pela paralisação da solução ou pelo investimento do Tribunal para a administração da avença.
- 2.16.5.** Para a adequada execução dos serviços contratados, é fundamental que seja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas previstas no objeto, sendo estas percebidas como um todo uno e indivisível, dada a interdependência das mesmas, estando estas entrelaçadas pela coerência tecnológica, direcionadas para os resultados esperados.
- 2.16.6.** A visão técnica nos mostra que a necessidade de comprovação de capacidade técnica e especializada em vários itens determina a existência da interdependência entre os mesmos e a improcedência do parcelamento, tal como no caso presente.
- 2.16.7.** Este modelo se faz necessário e imperativo, na medida em que os serviços a serem executados mantêm uma intra e inter-relação, onde a conclusão da tarefa posterior depende diretamente da execução plena e satisfatória de sua antecessora, razão pela qual devem ser mantidos o mesmo controle e supervisão.
- 2.16.8.** Adicionalmente, destacam-se outros ganhos de ordem técnica decorrentes da adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados que envolvem atividades interconectadas. A opção por lote único mitigará atrasos ou retrabalhos, inerentes das diferenças metodológicas, quando da existência de mais de uma CONTRATADA.
- 2.16.9.** Nesse aspecto, justifica-se também a opção de contratação dos serviços em um lote único pelos mesmos princípios administrativos da

confiabilidade e conveniência técnica na contratação, pois havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a restrição à inclusão de uma terceira pessoa, mediante contrato diverso, no processo mostra-se mais adequada.

- 2.16.10.** O modelo proposto de contratação representa a gestão integrada sem divisão de responsabilidades, em função de diversos Contratos com diferentes fornecedores, inibindo conflitos, sobreposição de atividades e a diluição do comprometimento com o todo do processo.
- 2.16.11.** Pela ótica do gerenciamento, é fundamental que a CONTRATADA tenha alto conhecimento simultâneo dos serviços contratados, para que possa responder pelos resultados que lhes serão exigidos nos Níveis Mínimos de Serviço, e o TCE/RN, neste contexto, realizará a gestão e fiscalização de um único contrato, permitindo melhor controle.
- 2.16.12.** Sob o ponto de vista econômico a contratação única evita ônus administrativos e burocráticos consequentes à contratação concomitante por intermédio de vários contratos, conseqüentemente várias empresas prestadoras de serviço, gerando economia de escala, tempo, ganhos de eficiência e maior compromisso da CONTRATADA.
- 2.16.13.** O agrupamento de todos os itens para atendimento por um único contrato não só reduzirá consideravelmente os riscos de execução, como também permitirá propostas mais consistentes e econômicas por parte dos licitantes, reduzindo os custos a serem apresentados.
- 2.16.14.** O modelo também promove a economicidade, na medida em que não serão absorvidos os custos consequentes à agregação de vários profissionais responsáveis por atividades técnicas e administrativas, tais como prepostos, gestores ou supervisores técnicos. Caso isto ocorresse representaria a multiplicação destas despesas por tantos quantos fossem os contratos firmados.
- 2.16.15.** Desta forma, é justificável o valor diferenciado para a UST, servindo como referência de todos os serviços demandados, no qual são calculados em termos destas demandas e avaliados por indicadores usuais de mercado.
- 2.16.16.** Assim posto, para esta aquisição o parcelamento do objeto não se aplica, sendo o modelo definido para esta contratação o mais adequado tecnicamente, sem restringir o prejudicar a competitividade do certame e, conseqüentemente, visando promover maior vantajosidade para o Tribunal.

3. DESCRIÇÃO DO PROJETO

Área	Descrição	Unidade Medida	Quantidade
N1 e N2	Serviços de Atendimento de 1º Nível	Unidade de Serviços Técnicos de 1º Nível (USTN1)	6.048
	Serviços de Atendimento de 2º Nível	Unidade de Serviços Técnicos de 2º Nível (USTN2)	6.048

	Serviços de Atendimento de Qualidade, Supervisão, Suporte, Consultoria, Administração da Central de Serviços	Unidade de Serviços Técnicos de Qualidade(USTQ)	2.016
N3	Serviços de Projetos de Tecnologia da Informação, coordenação e implantação de projetos Especializados	Unidade de Serviços Técnicos para Implantação de Projetos (USTP)	2.016
	Serviços de operações especializadas nas áreas de monitoramento, segurança, produção, diretórios, conectividade, armazenamento, monitoramento	Unidade de Serviços Técnicos Especializados para Operações de Infraestrutura em Geral (USTO)	14.112
	Serviços de operações especializadas nas áreas de Banco de dados e Administração de Dados	Unidade de Serviços Técnicos Especializados para Operações de Infraestrutura em Geral (USTDB)	2.016
	Serviços de operações especializadas nas áreas de arquitetura de sistemas e gerência de configuração	Unidade de Serviços Técnicos Especializados para Operações de Infraestrutura em Geral (USTAC)	2.016
Sustentação	Serviços de Suporte Negocial a Solução em Produção (SSNSP);	Unidade de Serviços Técnicos para Suporte Negocial (USTSN)	12.096
	Serviços de Intervenção Corretiva de Soluções em Produção (SICSP);	Unidade de Serviços Técnicos para Intervenção Corretiva de Soluções (USTIC)	20.160
	Serviços de Intervenção Evolutiva de Soluções em Produção (SIESP);	Unidade de Serviços Técnicos para Intervenção Evolutiva de Soluções (USTIE)	20.160
	Serviços de Gestão de Soluções em Produção (SGSP).	Unidade de Serviços Técnicos para Gestão de Soluções em Produção (USTGS)	2.016

4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

4.1. Serviços de Suporte (N1, N2 e N3)

4.1.1. O serviços deste item estão descritos no Apêndice A.

4.2. Serviços de Sustentação de Soluções

4.2.1. O serviços deste item estão descritos no Apêndice B.

4.3. Dos demais Serviços e Produtos

4.3.1. São considerados parte integrante da solução a ser contratada pelo TCE/RN, e dependerão da metodologia e/ou da solução de TI proposta a ser implantada pelos licitantes, desta forma, poderão ou não apresentar custos, e serão custeados unicamente caso efetivados:

4.3.1.1. Execução dos serviços relativas a 1ª Fase (INICIAÇÃO) do Cronograma de Implantação e Execução;

4.3.1.2. Execução dos serviços relativas a 2ª Fase (PLANEJAMENTO) do Cronograma de Implantação e Execução;

4.3.1.3. Serviços de Elaboração/Atualização de Catálogo de Serviços, Scripts e Processos de Atendimento;

- 4.3.1.4. Serviços de atualização de Inventário;
- 4.3.1.5. Instalação Customização e Implantação da Ferramenta de Gestão e execução do Service Desk (integração com a Central Telefônica, Indicadores, Serviços Eletrônicos e todos os procedimentos necessários para a integração da ferramenta de gestão e a central além dos indicadores definidos neste TDR);
- 4.3.1.6. Execução dos serviços relativas à 3ª do Cronograma de Implantação e Execução (TRANSIÇÃO);
- 4.3.1.7. Serviços de Divulgação, Treinamento, Documentação da Central de Serviços ao Usuário;
- 4.3.1.8. Serviços de Implantação da Ferramenta de Gestão.

5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- 5.1. O presente encontra-se alinhado com os Processos Internos do Planejamento Estratégico do TCE/RN, mais em específico com o processo “Ampliar o uso e a efetividade a Tecnologia da Informação”.

6. RESULTADOS ESPERADOS

- 6.1. Ampliação da equipe de execução das atividades de Tecnologia da Informação do Tribunal;
 - 6.1.1. Ampliação da equipe de execução das atividades de suporte nos diversos níveis de atendimento (N1, N2 e N3);
 - 6.1.2. Ampliação da equipe de desenvolvimento de novos sistemas e sustentação dos sistemas atuais e/ou legados do Tribunal;
 - 6.1.3. Aumento na capacidade de atendimento aos usuários internos e externos;
 - 6.1.4. Suprir, mediante a terceirização da atividade-meio, uma deficiência notória do TCE/RN no que tange a recursos humanos;
- 6.2. Melhoria na qualidade do atendimento aos usuários de TI e celeridade na resolução de incidentes decorrentes de falhas de recursos tecnológicos, aumentando o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços de TI fornecidos no âmbito do Tribunal;
 - 6.2.1. Evolução do atual modelo de gestão e aumento do nível de maturidade de TI, por meio da Governança de TI e prestação de serviços de qualidade com profissionais continuamente capacitados;
 - 6.2.2. Utilização de uma nova metodologia de prestação de serviço baseado nas melhores práticas, *frameworks*, modelos e processos já testados e de referência no mercado para garantia e melhoria contínua da qualidade, autorregulamentação, relacionamento com usuários/clientes e segurança da informação;
 - 6.2.3. Adequar os processos de Tecnologia da Informação do TCE/RN às melhores práticas de mercado quais sejam *International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 – Qualidade, 27001 – Segurança da Informação, Capability Maturity Model Integration (CMMI), Information Technology Infrastructure Library (ITIL), Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)*;
 - 6.2.4. Oferecer suporte técnico especializado e de qualidade aos usuários dos sistemas de informação do TCE/RN, dentro dos Níveis Mínimos de

- Serviços (NMS) estabelecidos, garantindo o efetivo gerenciamento dos incidentes e o pronto restabelecimento dos serviços e sistemas;
- 6.2.5.** Garantir a melhoria contínua nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS);
 - 6.2.6.** Criação de uma base histórica de incidentes e solicitações de usuários de TI do TCE/RN com o seu devido tratamento e resolução;
 - 6.3.** Garantir o cumprimento das metas estratégicas estabelecidas pelo planejamento estratégico do TCE/RN concernentes à TI;
 - 6.4.** Garantir o serviço continuado e imprescindível dos serviços de tecnologia da informação do TCE/RN, doravante citado como solução;
 - 6.5.** Garantir melhor gestão dos serviços por meio da implantação de ferramenta de gerenciamento de serviços do TCE/RN;
 - 6.5.1.** Gerenciamento de chamados utilizando metodologia e ferramental aderente;
 - 6.5.2.** Permitir ao TCE/RN a gestão eficiente dos recursos mediante informações gerenciais disponibilizadas automaticamente, melhorando continuamente a contabilização dos recursos e sua classificação;
 - 6.6.** Prover, sob demanda, serviços especializados de Consultoria em Negócios e de Tecnologia, Bancos de Dados, Processos de negócio, Infraestrutura, dentre outros, dependendo da necessidade e urgência para o pleno atendimento aos recursos utilizados pelo TCE/RN;
 - 6.6.1.** Gestão completa da rede de dados, proporcionando otimização de recursos;
 - 6.6.2.** Garantir nível adequado de performance, segurança, integridade e consistência de dados e informações manipulados e armazenados no ambiente do TCE/RN;
 - 6.6.3.** Desenvolver projetos, soluções, e executar manutenção corretiva, evolutiva, perfectiva e adaptativa nas soluções existentes;
 - 6.6.4.** Executar a migração de sistemas e bases de dados entre os SGBDs;
 - 6.6.5.** Melhorar e otimizar a arquitetura da solução em função dos desafios e planejamento de crescimento futuro;
 - 6.7.** Garantir o suporte de toda a solução quais sejam: Negócio, Bancos de Dados, Infraestrutura, Atendimento, Treinamento, Sustentação e Documentação;
 - 6.7.1.** Garantir maior segurança e independência por meio da gestão, monitoramento e manutenções nos ambientes de desenvolvimento, testes e homologação;
 - 6.7.2.** Revisar e melhorar os padrões de codificação de programas, banco de dados e identidades visuais, aplicando os princípios da qualidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade, portabilidade, acessibilidade e disponibilização de conteúdo;
 - 6.7.3.** Elaborar, revisar e homologar documentos inerentes aos serviços;
 - 6.7.4.** Buscar maior refinamento e melhoria das etapas e atividades existentes no Processo de Análise, Codificação, Testes, Homologação e Implantação;
 - 6.7.5.** Prover maior refinamento e melhoria dos indicadores, dos artefatos dos sistemas, visando atender novas situações e necessidades e promovendo um maior controle e qualidade das informações;
 - 6.8.** O Tribunal espera alcançar também, através desta contratação, o alinhamento com o “Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação” do TCU, com a Instrução Normativa Nº 4/2014/SLTI-MPOG e

com as recomendações contidas na NOTA Nº 043/2017 – CJ/TC, em revés do atual modelo de contratação, de difícil aferição dos resultados.

7. DA ORDEM DE SERVIÇO

- 7.1.** A Ordem de Serviço é um documento utilizado para solicitar à CONTRATADA a
- 7.2.** prestação de serviço relativos ao objeto do contrato. Segundo o Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação do TCU, deve conter os seguintes itens:
- 7.2.1.** A definição e a especificação dos serviços que serão realizados;
- 7.2.2.** O volume de serviços solicitados e realizados segundo as métricas definidas;
- 7.2.3.** Os resultados ou produtos solicitados;
- 7.2.4.** O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;
- 7.2.5.** Após a entrega dos produtos e serviços, a avaliação da qualidade e as justificativas do avaliador;
- 7.2.6.** A identificação dos responsáveis pela solicitação, bem como pela avaliação da qualidade e pela atestação dos serviços realizados, os quais não podem ter nenhum vínculo com a empresa contratada
- 7.3.** O Apêndice V deste Termo de Referência apresenta um Modelo de Ordem de Serviço (Abertura e Fechamento) para fins de orientação. Também é possível obter-se um modelo junto aos Templates da IN 04/2014 no site www.governoeletronico.gov.br. No que cabe ao modelo do Apêndice V, são verificados alguns dos dados a seguir:
- 7.3.1.** Número da Ordem de Serviço (poderá ser automático, gerado por sistema de controle fornecido/utilizado pela CONTRATADA);
- 7.3.2.** Data da Emissão;
- 7.3.3.** Requisitante do Serviço/Unidade Solicitante: Sigla/Nome do Órgão solicitante;
- 7.3.4.** Nome/dados do responsável solicitante: Nome/dados do responsável na Unidade solicitante que deverá acompanhar a execução e declarar, no Termo de Recebimento Definitivo, a qualidade dos serviços prestados;
- 7.3.5.** Matrícula do responsável;
- 7.3.6.** Número do Contrato e vigência: número do contrato que rege a contratação dos serviços especializados e data de encerramento da vigência deste;
- 7.3.7.** Projeto: Nome/descrição do projeto que está sendo demandado os serviços de suporte (se houver);
- 7.3.8.** Objetivo dos Serviços: Descrita a necessidade do negócio que o serviço pretende atender. Indicar o alinhamento da requisição com os propósitos da Unidade Solicitante; Impacto causado pelo adiamento ou não realização dos serviços: Descrever de forma sucinta os impactos que poderão advir em virtude de atrasos ou inexecução dos serviços pretendidos;
- 7.3.9.** Qtde Esforço (UST): Quantidade de Unidades de Serviços Técnicos Especializados, estimadas para a execução da tarefa;
- 7.3.10.** Valor Unitário: Valor UST unitário para o perfil de nível de serviço especificado para a tarefa;

- 7.3.11. Valor Total: Multiplicação dos campos “Qtde Esforço” x “Valor unitário”. Os valores podem corresponder a desembolsos proporcionais, no caso em que as atividades ou os produtos sejam possíveis de fracionamento, ou possam se perpetuar por mais de 30 dias;
- 7.3.12. Cronograma: Corresponde ao planejamento de prazos para a execução das atividades (por ID da Tarefa).
- 7.3.13. Qualificação Técnico-profissional: normalmente já é vinculado ao perfil da UST. Caso necessário, descrever, de acordo as especificações deste documento onde a qualificação necessária para os profissionais que executarão as atividades (por ID da Tarefa);
- 7.3.14. Artefatos/produtos a serem produzidos: Definição do produto final (Artefato) a ser entregue pela CONTRATADA, quando da conclusão dos serviços e que deverá ser utilizado pelo responsável técnico da Unidade Solicitante para atestar a qualidade dos serviços prestados. Por Artefato, entende-se todo e qualquer produto resultante do processo de trabalho, tais como relatórios, códigos, eventos, tabelas, ou quaisquer outros necessários à medição da qualidade do serviço prestado;
- 7.3.15. Qualidade Esperada: Resultados esperados de acordo com a definição do Termo de Referência;
- 7.3.16. Ciência: Assinatura dos atores envolvidos na solicitação pela CONTRATADA e do TCE/RN;

8. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

8.1. Local da Prestação dos Serviços

- 8.1.1. Os serviços serão prestados de acordo com o previsto nos Apêndices A e B. Preferencialmente, serão executados nas instalações do TCE/RN, ou quando de comum acordo, ou sendo previstos/determinados pela especificidade do tipo de serviço, o local de execução poderá ocorrer nas dependências da CONTRATADA.
- 8.1.2. Sempre que os serviços forem executados nas instalações do TCE/RN, a CONTRATADA deverá designar um responsável pela Coordenação dos serviços a serem ali executados, a quem caberá a responsabilidade de todo o contato com o Gestor dos Serviços (do Tribunal ou da unidade/órgão), além da coordenação dos técnicos que executarão o referido serviço.
- 8.1.3. Quando os serviços forem executados nas instalações da CONTRATADA, esta deverá possuir toda a infraestrutura necessária para a prestação do referido serviço, compatível com o adotado pelo TCE/RN, sem custo adicional para o Tribunal.
- 8.1.4. Caso seja necessária a utilização das instalações da CONTRATADA, será exigida a compatibilidade dos ambientes definidos no momento da contratação de cada serviço. Não haverá necessidade de utilização de links dedicados para interligar os ambientes.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Caberá ao TCE/RN, como contratante:

- 9.1.1. Exercer a fiscalização da execução e dos serviços prestados, nas condições e níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência;

- 9.1.2. Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência;
- 9.1.3. Homologar e efetivar, dentro do prazo determinado, os pagamentos devidos pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- 9.1.4. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações relacionadas à execução do contrato, respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;
 - 9.1.4.1. Informar à CONTRATADA sobre as normas e procedimentos de acesso às suas instalações para entrega/execução dos serviços;
 - 9.1.4.2. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços;
- 9.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA, ou por seus prepostos, relativos à natureza dos serviços que tenham a executar;
- 9.1.6. Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na execução do serviço;
- 9.1.7. Comunicar por escrito à CONTRATADA o não recebimento ou não execução do objeto, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;
- 9.1.8. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme descrito neste Termo de Referência e nas suas partes;
- 9.1.9. Avaliar e homologar as Entregas de implementações Evolutivas de acordo com os prazos previamente acordados;
- 9.1.10. Garantir todo o apoio necessário a fim de garantir a execução efetiva dos serviços;

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Caberá à empresa CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas:
 - 10.1.1. Manter os empregados devidamente identificados por meio de crachá, uniforme, ou equivalente, quando em trabalho nas dependências do TCE/RN, estando os funcionários sujeitos às normas internas de segurança do Tribunal, inclusive àquelas referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência nas dependências do órgão;
 - 10.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar durante a vigência do Contrato um Preposto que servirá de interface junto ao TCE/RN para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência;
 - 10.1.2.1. Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados; e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;

- 10.1.3.** Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas;
- 10.1.4.** Promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o TCE/RN, de acordo com as necessidades do serviço e sempre que o fiscalizador do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços contratados;
- 10.1.4.1.** A CONTRATADA se dispõe a prover capacitação, sem custos adicionais ao TCE/RN, através de cursos e/ou treinamentos de TI, com carga horária mínima de 40 horas/ano, para àqueles empregados que prestam serviços ao Tribunal.
- 10.1.4.1.1.** O fiscal do contrato poderá solicitar comprovação da capacitação da equipe através de certificados ou equivalentes, bem como da relevância da capacitação aos serviços em execução.
- 10.1.5.** Responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até o local da prestação dos serviços, por meios próprios ou mediante vale transporte ou similar, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário;
- 10.1.6.** Providenciar a imediata substituição de qualquer empregado considerado inadequado à execução dos serviços contratados;
- 10.1.7.** Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TCE/RN sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade;
- 10.1.8.** Remeter tempestivamente ao TCE/RN lista atualizada dos empregados, sempre que houver substituição, indicando o CPF e área de atuação e comprovação de certificações e experiência;
- 10.1.9.** Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TCE/RN.
- 10.1.9.1.** A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação do TCE/RN, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do TCE/RN para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais;
- 10.1.10.** A CONTRATADA assume a responsabilidade por todos os profissionais porventura alocados para atendimento ao exigido nesta licitação;
- 10.1.10.1.** A CONTRATADA assume a responsabilidade por todas as obrigações e encargos comerciais, fiscais, previdenciários,

- sociais, e trabalhistas previstos nas legislações em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria e sempre que necessário for, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o TCE/RN;
- 10.1.10.1.1.** As obrigações e encargos mencionadas dizem respeito àquelas resultantes desta contratação e da execução do contrato com o TCE/RN;
- 10.1.10.2.** Assume 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 em dependência do TCE/RN;
- 10.1.10.3.** Assume 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;
- 10.1.10.4.** Assume todas as responsabilidades e tomará as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito;
- 10.1.11.** Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais ou outros devidos;
- 10.1.12.** Assegurar a seus empregados a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- 10.1.13.** Encaminhar ao TCE/RN mensalmente, juntamente com o relatório gerencial, 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;
- 10.1.14.** Encaminhar à unidade fiscalizadora do TCE/RN todas as faturas dos serviços prestados;
- 10.1.15.** Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do TCE/RN ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados durante a execução dos serviços;
- 10.1.15.1.** Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização do TCE/RN;
- 10.1.15.2.** Na ocorrência dos casos previstos acima, a CONTRATADA notificará o TCE/RN, por escrito, sendo que será ressarcido o dano causado, dentro de até 30 (trinta) dias, a contar da notificação ou apresentando recurso devidamente fundamentado sob pena de desconto na(s) fatura(s) ainda a receber;
- 10.1.16.** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados;
- 10.1.17.** 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 equipe do TCE/RN – o Tribunal fará a

- convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- 10.1.18.** Manter-se, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.1.19.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;
- 10.1.20.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;
- 10.1.21.** Reportar ao TCE/RN, imediatamente e por escrito, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades no Tribunal, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo Tribunal;
- 10.1.22.** Elaborar e apresentar ao TCE/RN, mensalmente ou sempre que solicitado, relatório gerencial e/ou técnico dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- 10.1.22.1.** Apresentar junto com a fatura de serviços prestados, relação de todas as Ordens de Serviços e chamados de atendimento e de suporte originados pelo TCE/RN e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.
- 10.1.23.** Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o TCE/RN;
- 10.1.24.** Obedecer rigorosamente às normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do TCE/RN;
- 10.1.25.** Alocar, no prazo máximo de cinco dias úteis, profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente;
- 10.1.26.** A CONTRATADA obriga-se a não empregar menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como a não empregar menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- 10.1.27.** A CONTRATADA se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual;
- 10.1.28.** Cumprir rigorosamente as normas, os prazos, regulamentos e padrões de qualidade pertinentes aos serviços objeto deste Termo de Referência;
- 10.1.29.** Cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;
- 10.1.30.** Assinar e acatar o termo de confidencialidade, que deverá ser emitido pelo TCE/RN após a assinatura de Contrato.

11. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA

- 11.1. A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos descritos na Política de Segurança da TCE/RN, que declara desde já conhecer, independentemente do local de trabalho em que estejam executando o serviço. Todos os profissionais envolvidos com os serviços ora em contratação devem manter sigilo sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados para o TCE/RN em vista de tratar-se documentação de propriedade do órgão.
- 11.2. Caso haja necessidade de utilização de ferramental de propriedade do TCE/RN, estas somente poderão ser utilizadas em demandas do TCE/RN, durante a vigência do serviço (definida na emissão da Ordem de Serviço de Execução – OSE), devendo a CONTRATADA desinstalar o ferramental ao término do serviço, estando sujeita à auditoria e penalidades pelo TCE/RN, quando aplicável.
 - 11.2.1. Como procedimentos adicionais de segurança exigidos a CONTRATADA deverá utilizar cópias legais de “softwares”, sistemas operacionais e quaisquer outros que sejam necessários à prestação dos serviços a serem contratados.

12. MODELO DE EXECUÇÃO

- 12.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o TCE/RN como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.
- 12.2. Os serviços executados no escopo da 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 TCE/RN.

13. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS)

- 13.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos e acordados entre o TCE/RN e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. 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.
- 13.2. Os indicadores de avaliação e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos. Todos os indicadores foram definidos nos respectivos serviços de Service Desk e Sustentação de Soluções, respectivamente Apêndices A e B.
- 13.3. Os indicadores/metas estabelecidos nos Apêndices A e B definem os níveis de serviço inicialmente exigidos e que devem ser cumpridos pela CONTRATADA. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, desde que visando a melhoria dos resultados decorrentes da prestação dos

serviços pela CONTRATADA, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos mediante acordo entre as partes.

14. PERIODICIDADE DE APURAÇÃO

14.1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao TCE/RN até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviços acordados 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.

15. CRITÉRIOS GERAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço acordados devem ser imediatamente comunicados ao TCE/RN, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

16. HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. Os serviços prestados serão avaliados e homologados até o 5º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação na reunião de análise do relatório gerencial mensal. Nessa reunião, serão discutidos os assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços, relacionadas às melhorias a serem implementadas e assinado termo de homologação – documento a ser definido pelas partes – com as informações necessárias à atestação dos serviços.

16.2. Ultrapassado este período e sendo de responsabilidade do TCE/RN, os serviços serão homologados tacitamente ao prazo anteriormente definido, qual seja o 5º dia útil, e qualquer contestação deverá ser apresentada nos serviços do período ulterior.

17. PAGAMENTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS

17.1. Após a homologação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a fatura correspondente até o décimo dia útil do mês subsequente ao da apuração. Caso isso não seja possível, a fatura deverá ser apresentada até o décimo dia útil do mês subsequente ou dos próximos meses. Não serão aceitas faturas emitidas após o décimo dia útil de cada mês.

17.2. As faturas devem apresentar no campo descrição o detalhamento dos serviços a que se referem. O serviço de intervenção evolutiva deverá ser apresentado em uma fatura individual, contendo em seu detalhamento informação acerca do sistema/módulo/funcionalidade desenvolvido, devendo ser uma fatura individual para cada demanda evolutiva entregue e homologada. Após a apresentação das faturas, estas serão pagas em até 15 dias corridos.

18. OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

- 18.1.** O TCE/RN providenciará crachás ou outra forma de permissão que possibilite o acesso dos funcionários da empresa CONTRATADA às suas dependências. Os crachás, ou permissão, devem ser devolvidos/revogados quando do término do contrato, devendo ainda ser o TCE/RN ressarcido por eventuais extravios ou danos;
- 18.2.** Caso necessário, e a critério do TCE/RN, poderá ser solicitada a execução dos serviços em dias e horários distintos dos estabelecidos neste termo de referência, desde que a necessidade seja comunicada previamente à CONTRATADA;
- 18.3.** É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro do Tribunal, ativo ou inativo há menos de cinco anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuges, parentes ou afins, até o 3º grau;
- 18.4.** É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do TCE/RN;
- 18.5.** É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução dos serviços, objeto desta contratação.
- 19. PENALIDADES PREVISTAS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 19.1.** A empresa quando convocada ou contratada poderá ser punida, sem prejuízos da responsabilidade civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, nos casos previsto na Lei nº 8.666/93, como também:
- 19.1.1.** Conforme Art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e será descredenciado no Sicafe, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, estando também sujeito à multa pecuniária de até 20% (vinte por cento) do valor total previsto na Nota de Empenho/Contrato, sendo o ato devidamente comunicado as autoridades legalmente constituídas, de acordo com as suas esferas de competência.
- 19.2.** Outras penalidades poderão ser descritas no Edital e/ou no Contrato, observando-se a legislação vigente;
- 20. GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS**
- 20.1.** Considera-se em garantia técnica todos os serviços e os produtos das Ordens de Serviço que tiverem a entrega homologada pelo TCE/RN;
- 20.2.** A CONTRATADA garantirá os serviços prestados e os produtos entregues durante toda a vigência do contrato e após seu término, pelo período de 3 (três) meses, contados a partir da homologação da OS;
- 20.3.** No período de garantia, a CONTRATADA deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos ou serviços entregues;
- 20.4.** Os relatórios de fiscalização ou os aceites nas Notas Fiscais/Faturas de cobrança não serão considerados, em nenhuma hipótese, documentos comprobatórios de garantia de qualidade.
- 20.5.** Quando houver identificação de defeito em serviço ou produto em garantia, o TCE/RN abrirá uma OS de Garantia, podendo, dentro de um mês, uma OS incluir vários chamados técnicos, registrados na ferramenta de Gestão de Chamados;

- 20.6.** Na hipótese de uma solução entregue pela CONTRATADA ter sido modificado pelo TCE/RN e não for possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, a CONTRATADA ficará desonerada apenas da garantia do item modificado, mantendo-se a garantia dos demais que não tiverem sido modificados pelo TCE/RN.
- 20.7.** Em nenhuma hipótese haverá pagamento para Ordens de Serviço de Garantia, no entanto todos os seus registros deverão ser realizados.

21. REPRESENTANTE ADMINISTRATIVO

- 21.1.** Para a coordenação dos serviços, a empresa CONTRATADA deverá indicar um representante administrativo, que fará o papel de Gestor do Contrato da CONTRATADA, o qual não representará custos de qualquer espécie para o TCE/RN;
- 21.2.** O Representante Administrativo deverá estar disponível, nas dependências do TCE/RN, nos dias de expediente do Tribunal, no horário das 8:00h às 18h00, excluindo o intervalo para almoço. Sendo de sua responsabilidade:
- 21.2.1.** Receber e encaminhar as Ordens de Serviços (OS) para a devida execução;
 - 21.2.2.** Acompanhar a execução das Ordens de Serviço em vigor;
 - 21.2.3.** Assegurar-se que a qualidade na execução das OS, estejam de acordo com as normas e os padrões definidos e utilizados pelo TCE/RN;
 - 21.2.4.** Garantir que as OS concluídas ou parte de serviços mensurável da OS estejam acompanhadas do termo de entrega e homologação, permitindo a sua devida aprovação;
 - 21.2.5.** Emitir mensalmente relatório de acompanhamento das OS pendentes, informando o motivo da pendência e prazo para solução;
 - 21.2.6.** Assegurar-se de que as determinações do TCE/RN sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução das OS, no que couber;
 - 21.2.7.** Informar o TCE/RN sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;
 - 21.2.8.** Elaborar documentos referentes ao acompanhamento da execução das ordens de serviço;
 - 21.2.9.** Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

22. VISTORIA

- 22.1.** Após a publicação do aviso do Pregão haverá prazo máximo de 10 dias úteis para elaboração de propostas. Dentro do período dos 5 primeiros dias úteis de prazo para elaboração de propostas, as empresas PARTICIPANTES deverão realizar vistoria técnica nas instalações da Sede do TCE/RN em Natal-RN. As visitas serão acompanhadas por técnicos do TCE/RN e será emitida declaração em nome da PARTICIPANTE.
- 22.1.1.** Caso o licitante/participante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração que não efetuou a visita técnica, mas que concorda com todas as condições estabelecidas no Edital, Termo de Referência e seus apêndices, e que ainda, assume toda e qualquer responsabilidade pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação das condições do local de execução do

objeto do certame, contemplando neste documento o objeto da presente licitação e o número do mesmo.

- 22.2.** Realizada a vistoria e obtida a declaração, deverá a PARTICIPANTE incluí-la entre os documentos obrigatórios para fins de habilitação.
- 22.2.1.** Não realizada a vistoria, a participante/licitante deverá incluir entre os documentos de habilitação a declaração de responsabilidade mencionada no item anterior.
- 22.3.** No ato da vistoria a PARTICIPANTE receberá, entre outras, as seguintes informações: estrutura organizacional, competências, número de servidores e demais informações sobre as áreas administrativas; informações sobre a área de tecnologia da informação; informações sobre o ambiente computacional; Política Corporativa de Segurança da Informação do TCE/RN e informações correlatas; demais informações pertinentes à contratação.
- 22.4.** A PARTICIPANTE avaliará, quando da vistoria, a infraestrutura de TI do TCE/RN e os limites tecnológicos de memória, espaço de armazenamento, processador, dentre outros elementos de hardware, aos quais estará submetida a prestação do serviço de sustentação da solução, inclusive quanto ao alcance dos níveis mínimos de serviço exigidos.
- 22.5.** A vistoria somente será realizada mediante assinatura, pela PARTICIPANTE, de termo de responsabilidade e confidencialidade de informações, fornecido pelo TCE/RN;
- 22.6.** A vistoria deverá ser agendada junto à Diretoria de Informática - DIN do TCE/RN por meio do endereço eletrônico din@tce.rn.gov.br, com mensagem contendo no assunto “Vistoria referente Sustentação de Soluções - <Nome da Empresa>”. O horário para vistoria é de 8 h às 14 h, em dias úteis. O agendamento será realizado respeitando-se a ordem de chegada das solicitações.

23. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

23.1. Considerações Gerais

- 23.1.1.** Considerando a natureza dos produtos/serviços a serem contratados, o padrão de excelência que se deseja alcançar e os resultados esperados, tendo em vista as expectativas do Tribunal, mostra-se significativo que as empresas candidatas demonstrem condições, em proporção razoável, de experiência comprovada na prestação de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação;
- 23.1.2.** A exequibilidade da proposta será verificada conforme condições estabelecidas no item “EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA” do Termo de Referência;
- 23.1.3.** A LICITANTE deverá comprovar, por meio de atestado de capacidade técnica, experiência na execução de serviços correspondentes a 50% da demanda anual prevista para fins de contratação:
- 23.1.3.1.** O total dos USTs, para efeito de comprovação da qualificação técnica, será obtido pelo somatório, em qualquer proporção das UST/ano, das experiências devidamente comprovadas;
- 23.1.3.2.** Será permitido o cômputo de USTs em contratos/clientes distintos, desde que executados num mesmo período de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos;

- 23.1.3.3.** Para fins de equivalência, visando também não limitar a concorrência, considera-se que 1 UST equivale a 1 Hora de Trabalho e 1 PF equivalente a 8 HST ou UST;
- 23.1.4.** Documentos em língua estrangeira deverão ser acompanhados por versão em português;
- 23.1.5.** O TCE/RN reserva-se o direito de fazer diligências para confirmar as informações prestadas nos atestados apresentados;
- 23.1.6.** Caso haja suspeitas quanto à autenticidade dos atestados apresentados ou sobre a observância dos padrões acima descritos na execução dos serviços, a Administração poderá, com vistas a sanar estas ou outras dúvidas, nos termos do art. 43, §3, da Lei n. 8.666/93, efetuar diligência. A impossibilidade de verificação tornará o atestado inválido;
- 23.1.7.** Os atestados deverão ser emitidos por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidade da Administração Pública direta ou indireta, em papel timbrado do Atestante, devendo conter:
- 23.1.7.1.** Identificação do órgão público ou empresa emissora do atestado, com dados de contato;
- 23.1.7.2.** Nome do projeto, número de UST/pontos de função e período de prestação dos serviços;
- 23.1.7.3.** Informação sobre o uso do modelo de Fábrica de Software;
- 23.1.7.4.** Etapas de Ciclo de Desenvolvimento/Manutenção Evolutivas executadas e metodologia formal utilizada;
- 23.1.7.5.** Plataforma tecnológica (arquitetura, linguagem de programação e bancos de dados) utilizada aderente ao Apêndice IV;
- 23.1.7.6.** Nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade, telefone e e-mail do contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que o TCE/RN possa se valer para estabelecer contato;
- 23.1.7.7.** Assinatura do representante legal do órgão público ou empresa emissora do atestado;
- 23.1.7.8.** No caso de atestado emitido por pessoa jurídica de direito privado, deverá, ainda: ser reconhecida a firma do signatário; ser anexada cópia do contrato social, no caso de sócio-proprietário; ser anexada procuração com outorga de poderes, juntamente com documento que comprove a autoridade para a outorga.
- 23.1.7.9.** A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando apuração de responsabilidades.
- 23.1.7.10.** A licitante deverá fornecer, junto com os atestados de capacidade técnica, declaração(ões) do(s) emitente(s) dos atestados manifestando concordância em, a critério do TCE/RN, ser diligenciada com o objetivo de averiguar a veracidade, esclarecer ou complementar as informações neles constantes.
- 23.1.8.** Os atestados apresentados deverão vir acompanhados de cópias dos contratos e aditivos da prestação do respectivo serviço e das Notas

Fiscais correspondentes, visto que poderão ser objeto de diligências para a verificação da autenticidade de seu conteúdo;

- 23.1.9.** No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente;
- 23.1.9.1.** Atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial contemplando os mesmos projetos no mesmo período serão considerados como um único atestado, computando-se o de maior volume;
- 23.1.10.** Atestados emitidos por empresa da iniciativa privada deverão ter a firma do emitente reconhecida em cartório de títulos e documentos;
- 23.1.11.** Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a LICITANTE, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a LICITANTE às penalidades cabíveis;
- 23.1.12.** Os requisitos exigidos visam garantir a capacidade da LICITANTE em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93, sendo justificados em razão dos seguintes fatores:
- 23.1.12.1.** Dimensão e características do ambiente computacional do TCE/RN;
- 23.1.12.2.** Complexidade dos sistemas e das arquiteturas envolvidas;
- 23.1.12.3.** Diversidade dos elementos que compõem o parque computacional, devido a sua heterogeneidade e distribuição;
- 23.1.12.4.** Diversidade dos níveis de conhecimento dos usuários.

23.2. Atestados de Capacidade Técnica

- 23.2.1.** Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando ter a LICITANTE executado, no mínimo 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, objeto compatível em características, quantidades e/ou prazos, com o da presente licitação. O Pregoeiro poderá determinar a realização de diligências para comprovação das Declarações ou Atestados fornecidos;
- 23.2.2.** Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando ter a LICITANTE executado, no mínimo 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, serviços de sustentação de sistemas em ambiente tecnológico compatível ou equivalente ao do TCE/RN, descrito no Apêndice IV – Ambiente Tecnológico, totalizando no mínimo 20.000 (vinte mil) UST/Ano ou equivalente;

Justificativa:

- a) *É necessário que a LICITANTE demonstre capacidade de atendimento*

e aderência ao ambiente complexo tecnológico da TCE/RN, contemplando todas as tecnologias envolvidas face à maturidade e estabilidade já adquirida seja no processo de desenvolvimento quanto em seu ambiente tecnológico com ferramentas de produtividade automatizadas;

b) Para fins de equivalência, 1 UST equivale a 1 Hora de Trabalho e 1 PF equivalente a 8 HST ou UST.

23.2.3. Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando ter a LICITANTE executado, no mínimo 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, a utilização de ferramenta de registro de atendimentos/chamados (demandas de sustentação classificadas e aderentes às categorias aqui previstas), com suporte ao acompanhamento das solicitações e cálculo de indicadores de desempenho;

Justificativa:

a) A comprovação de utilização de ferramenta de gestão de demandas se faz necessária e obrigatória devido ao processo de acompanhamento, indicadores, apuração dos resultados, controle de versões e gestão dos serviços.

23.2.4. Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando ter a LICITANTE executado, no mínimo 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, em ambiente computacional compatível ou similar ao descrito no Apêndice IV – Ambiente Tecnológico deste Termo, os serviços abaixo descritos:

23.2.4.1. Prestação de Serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, comprovando experiência no gerenciamento dos serviços por meio de níveis de serviços (N1, N2, N3);

23.2.4.2. Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação relativos à instalação, configuração, gerência e suporte em servidores e estações de trabalho em ambiente compatível ou similar ao descrito no Apêndice IV e neste Termo;

23.2.4.3. Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, comprovando experiência na instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização;

- 23.2.4.4. Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, comprovando experiência na instalação, configuração e gerência de redes LAN, WAN, ativos de rede (switches, roteadores, etc) e ferramenta de gerenciamento de backup;
- 23.2.4.5. Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, em ambiente computacional constituído por servidores de rede em plataforma x86/x64 e Storage Area Networks (SNA);
- 23.2.4.6. Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, comprovando experiência na Administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em *Lightweight Directory Access Protocol* (LDAP);
- 23.2.4.7. Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, comprovando experiência na Administração de Soluções e de Bancos de Dados, com monitoramento e suporte, em ambiente compatível ou similar ao descrito no Apêndice IV e neste Termo;

Justificativa:

- a) *Para os serviços de infraestrutura e suporte operacional, deve a LICITANTE demonstrar capacidade compatível com os serviços e demandas e históricos do TCE/RN.*
- 23.2.5. Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando desempenho de forma satisfatória na execução de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, no período de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, de serviços em suporte remoto e presencial a usuários de rede corporativa de computadores (Service Desk), compreendendo o atendimento mínimo de 500 (quinhentas) estações de trabalho;
 - 23.2.6. Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando ter a LICITANTE executado, no mínimo 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, na prestação de serviços de suporte técnico de 3º Nível contemplando ambiente compatível ou similar ao descrito no Apêndice IV e neste Termo, totalizando no mínimo 50% (cinquenta por cento) do total de horas/ano neste certame, alinhados às práticas gerenciais do PMBOK, com utilização da métrica de UST ou equivalente, e com utilização de Acordos de Nível de Serviço;

23.3. Declarações e Comprovações

- 23.3.1. A LICITANTE deverá comprovar ter total conhecimento dos serviços a serem prestados, mediante apresentação de atestado de vistoria/visita a

ser obtido junto ao TCE/RN, assinado por representante da LICITANTE;

- 23.3.2.** Quando da Contratação, a empresa vencedora deverá apresentar declaração assinada de que possui Metodologia de Sustentação de Soluções própria, ou apresentar declaração especificando qual metodologia será utilizada na sustentação de soluções de TI junto ao TCE/RN.
- 23.3.2.1.** No descritivo da metodologia de sustentação deverá ser contemplado definições conceituais dos elementos da sustentação, fontes metodológicas, processos, ferramentas, proposta de trabalho, metodologia, suporte e atendimento, visando abordar todos os serviços previstos neste termo de referência quais sejam: Central de Serviços (N1, N2 e N3) e Sustentação de Soluções;
- 23.3.3.** Quando da Contratação, a empresa vencedora deverá apresentar declaração de que possui e utiliza metodologia compatível com o guia do PMBOK (Project Management Body of Knowledge) para gerenciamento de projetos e que a utilizará na prestação dos serviços ao TCE/RN;
- 23.3.4.** Quando da Contratação, a empresa vencedora deverá comprovar também por meio de documento oficial:
- 23.3.4.1.** Certificação CMMI nível 2 ou superior, emitido pelo *Carnegie Mellon Software Engineering Institute* ou empresa autorizada pelo SEI (*Software Engeneering Institute*), demonstrando ser a empresa aderente a um modelo de referência que contém práticas reconhecidas tanto em engenharia de sistemas quanto em engenharia de software;
- 23.3.4.2.** Certificação MPS-BR nível F ou superior, emitido pela Sociedade Brasileira Para a Promoção da Exportação de Software – SOFTEX, ou parceiro devidamente autorizado, demonstrando ser a empresa aderente a melhoria de processos do software brasileiro, tanto em engenharia de software quanto em desenvolvimento de sistemas;
- 23.3.4.3.** A certificação da empresa se faz necessária para demonstrar que ela iniciou ou encontra-se apta para área de Governança de TI, utilizando de melhores práticas de mercado quanto ao desenvolvimento de software (CMMI / MPS-BR), gerenciamento de projetos (PMBOK), objetivos estratégicos (COBIT), gerenciamento de segurança da informação (ISO/IEC 17799), gerenciamento dos serviços de TI (ITIL) e etc, visando garantir a qualidade dos serviços contratados, necessários à solução almejada pelo TCE/RN;
- 23.3.4.3.1.** Visando também não limitar a concorrência, quando da Contratação, somente se faz necessário a comprovação de certificação em CMMI ou em MPS-BR por parte da empresa, visto serem de áreas concomitantes;

24. EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA

- 24.1. A LICITANTE deverá apresentar junto com a proposta de preços as Planilhas de Composição de Preço, conforme modelos do Apêndice VII;
- 24.2. Por se tratar de itens com custos diferenciados, as planilhas do APÊNDICE VII deverão ser preenchidas para cada serviço contratado bem como para cada valor nominal de salário quando houver variação de valores para a composição da equipe dentro de um mesmo serviço, onde o mesmo deverá ser identificado, sequenciado e totalizado;
- 24.3. O Apêndice VII servirá como declaração, devendo a LICITANTE efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas têm caráter informativo e servirão para demonstrar capacidade e possíveis variações de custos / insumos no curso da execução contratual. As planilhas serão utilizadas como base em eventual reequilíbrio econômico-financeiro, sendo de exclusiva responsabilidade da LICITANTE dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado, inclusive encargos trabalhistas e sociais e tributos incidentes, não podendo a empresa LICITANTE alegar posteriormente desconhecimento de fatos ou erros no preenchimento da planilha, como fundamento para solicitar reequilíbrio econômico-financeiro do contrato;
- 24.4. Eventuais discrepâncias entre percentuais e valores informados na Planilha e aqueles decorrentes da legislação específica ou convenções coletivas regionais vigentes implicará na desclassificação da LICITANTE;
- 24.5. Os itens da planilha em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá negociação futura envolvendo tais itens;
- 24.6. Na análise da Planilha de composição de preço, quando forem detectados valores de remuneração abaixo das práticas de mercado, a proposta poderá ser objeto de diligência, onde verificar-se-á se a empresa realmente pratica os salários declarados e se a sua produtividade nos contratos que possui e nas entregas de produtos que realizou nos últimos 24 (vinte e quatro) meses atenderam à declaração fornecida.

25. PAGAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO

25.1. Remuneração da Ordem de Serviço

- 25.1.1. Mensalmente, será remunerada apenas a OS homologada pelo TCE/RN ou a que tenha sido cancelada após o início da sua execução, proporcionalmente às horas executadas;
- 25.1.2. As OS, que ultrapassarem um mês de execução, poderão ser faturadas mensalmente de forma proporcional aos serviços executados e homologados, devendo, para isto, ser elaborado o extrato de execução, e anexado à fatura.

25.2. Faturamento dos Serviços

- 25.2.1. Somente as OS homologadas ou canceladas após o início da execução e as Entregas Parciais de Ordens de Serviço que tenham sido validadas ou canceladas pelo TCE/RN após o início da execução, podem ser objeto de faturamento;
- 25.2.2. Em nenhuma hipótese poderão ser faturadas as OS de Garantia;
- 25.2.3. O faturamento será agrupado pelo tipo do Serviço da OS: Horas Executadas, Infraestrutura, Dados e Especialista;

- 25.2.4.** As horas de sobreaviso serão faturadas com o valor de um terço (1/3) da hora normal do tipo de serviço solicitado. Sendo o tipo de serviço classificado em um dos casos: Análise ou Dados.
- 25.2.5.** O valor total do faturamento levará em conta a apuração das multas que tenham sido concluídos os prazos de defesa e recurso.

26. DIREITO DE PROPRIEDADE

- 26.1.** Todos os documentos, inclusive originais, adquiridos, utilizados e produzidos relativos aos trabalhos executados pela CONTRATADA na vigência do contrato, passarão a ser de propriedade do TCE/RN;
- 26.2.** Todos os softwares produzidos, inclusive os códigos-fonte relacionados a eles, na vigência do contrato com o TCE/RN, relativos aos trabalhos executados pela CONTRATADA, passarão a ser de propriedade do TCE/RN;
- 26.3.** Os dados resultantes dos documentos e softwares não poderão ser reproduzidos sem autorização do TCE/RN, nem será permitida a divulgação de quaisquer informações constantes dos trabalhos executados ou a executar, ou de que a CONTRATADA ou a LICITANTE tenha tomado conhecimento em decorrência do exame da documentação ou da execução do objeto deste Edital, sem autorização por escrito do TCE/RN, sob pena de aplicação das sanções legais cabíveis;
- 26.4.** A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos e as informações geradas, relativas ao objeto da prestação dos serviços. Como também não poderá divulgar de modo algum, quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

27. DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1. Transição Contratual

- 27.1.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar, junto com o registro de encerramento da OS, o código-fonte e todos os artefatos solicitados pelo TCE/RN, conforme definido neste Termo de Referência e anexos. Essa exigência permite que o TCE/RN mantenha histórico atualizado dos serviços que estão sendo executados;
- 27.1.2.** Deverão ser registradas no sistema de gestão de demandas do TCE/RN todas as ações tomadas e informações pertinentes à execução da demanda, tanto por parte da CONTRATADA como pela equipe técnica do TCE/RN;
- 27.1.3.** Nos 90 (noventa) dias que precedem o término da vigência do contrato, caso não haja possibilidade ou interesse na renovação, deverá haver um esforço conjunto entre o TCE/RN e CONTRATADA no sentido de concluir os serviços em execução e novas demandas serão abertas apenas se respeitarem o escopo de tempo e orçamento do contrato;
- 27.1.4.** Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega de toda a documentação referente aos serviços executados que porventura não tenham sido entregues durante a vigência do contrato e prestar os esclarecimentos que o TCE/RN considerar necessários.

27.2. Transferência de Conhecimento

- 27.2.1.** No desenvolvimento de soluções de software ou manutenção grandes, assim consideradas aquelas com mais de 300 (trezentas) UST, a fase final corresponderá à Fase de Transição, que compreenderá, dentre outras atividades, a realização de treinamento, visando à transferência de conhecimento aos servidores do TCE/RN;
- 27.2.2.** O treinamento direcionado aos usuários finais do sistema deverá focalizar a parte operacional do sistema com todas as suas funcionalidades;
- 27.2.3.** O treinamento direcionado aos técnicos do TCE/RN deverá ser focado na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada no desenvolvimento do sistema e sua utilização;
- 27.2.4.** O Plano de Treinamento, artefato a ser elaborado pela CONTRATADA, deverá ser aprovado pelo TCE/RN e conter as seguintes especificações:
 - 27.2.4.1.** Público-alvo, multiplicadores e equipe de suporte;
 - 27.2.4.2.** Programação e carga-horária;
 - 27.2.4.3.** Elaboração da proposta e conteúdo do treinamento;
 - 27.2.4.4.** Homologação da proposta pelo usuário gestor;
 - 27.2.4.5.** Elaboração de material;
 - 27.2.4.6.** Agenda do treinamento;
 - 27.2.4.7.** Elaboração de questionário de avaliação do usuário;
 - 27.2.4.8.** Elaboração de pesquisa de satisfação do usuário sobre o treinamento aplicado.

27.3. Inspeções e diligências

- 27.3.1.** O TCE/RN poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de se certificar de que a empresa se mantém em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo TCE/RN, devendo a CONTRATADA prestar todas as informações solicitadas;
- 27.3.2.** A critério do TCE/RN, poderão ser convocadas reuniões extraordinárias ou efetuadas visitas às dependências da CONTRATADA para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.

27.4. Reajuste

- 27.4.1.** Os preços dos serviços serão fixos e irremovíveis para o período de 12 (doze) meses, após o qual, poderão ser atualizados, anualmente, visando a sua adequação aos novos preços de mercado;
 - 27.4.1.1.** O reajuste somente será concedido após análise pelo setor competente e mediante motivação e comprovação, por parte da CONTRATADA;
- 27.4.2.** A alegação de esquecimento por parte da contratada quanto ao direito de propor reajuste não será aceita como justificativa para pedido de efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não a requerer no momento da renovação contratual, responsabilizando-se a empresa pela própria inércia.

27.5. Rescisão Contratual

- 27.5.1.** A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento;
- 27.5.2.** Constituem motivo para rescisão do contrato todos os incisos constantes do Artigo 78 da Lei nº 8.666/93;
- 27.5.3.** As formas de rescisão estão previstas no Art. 79, incisos de I a III;
- 27.5.4.** Os casos omissos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa;
- 27.5.5.** A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente;
- 27.5.6.** A rescisão determinada por ato unilateral e escrita pela Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XI do Art. 78, da Lei nº 8.666/93, acarreta as consequências previstas nos Incisos II e IV do Art. 87, do mesmo diploma legal, sem prejuízo das demais sanções previstas. Nos casos previstos nos incisos XII a XVII do Art. 78, será observado o disposto no § 2º do Art. 79;
- 27.5.7.** Na hipótese de se concretizar a rescisão contratual, poderá o TCE/RN contratar os serviços das LICITANTES classificadas em colocação subsequente, observadas as disposições do inciso XI do Art. 24 da Lei nº 8.666/93 ou efetuar nova licitação.

27.6. Acréscimos e Supressões

- 27.6.1.** A critério da Administração, o objeto deste contrato poderá ser acrescido ou suprimido em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial contratado atualizado, observado o disposto no art. 65, parágrafos 1º e 2º da Lei n.º 8.666/93;
- 27.6.2.** O acréscimo ou supressão contratual não poderá exceder os limites estabelecidos no §1º do art. 65 da Lei n.º 8.666/93, salvo a supressão decorrente de acordo celebrado entre as partes.

27.7. Prazo de Vigência

- 27.7.1.** O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por iguais e sucessivos períodos, em concordância com o Art. 57 da Lei 8.666/93, observado o limite de 60 (sessenta) meses.

Natal/RN, 14 de agosto de 2017.

Davi Ribeiro Cunha
Assessor Técnica de Informática
Matrícula 9.888-4

André Gustavo Almeida e Silva
Assessor Técnica de Informática
Matrícula 9.879-5

Apêndice I – Modelo de Proposta de Preços

Item	Descrição
CNPJ	
Razão Social	
Endereço	
Representante	
Telefone	

Área	Descrição	Unidade Medida	Quantidade	Vr. Unit. R\$	Vr. Global R\$
N1 e N2	Serviços de Atendimento de 1º Nível	Unidade de Serviços Técnicos de 1º Nível (USTN1)	6.048		
	Serviços de Atendimento de 2º Nível	Unidade de Serviços Técnicos de 2º Nível (USTN2)	6.048		
	Serviços de Atendimento de Qualidade, Supervisão, Suporte, Consultoria, Administração da Central de Serviços	Unidade de Serviços Técnicos de Qualidade(USTQ)	2.016		
N3	Serviços de Projetos de Tecnologia da Informação, coordenação e implantação de projetos Especializados	Unidade de Serviços Técnicos para Implantação de Projetos (USTP)	2.016		
	Serviços de operações especializadas nas áreas de monitoramento, segurança, produção, diretórios, conectividade, armazenamento, monitoramento	Unidade de Serviços Técnicos Especializados para Operações de Infraestrutura em Geral (USTO)	14.112		
	Serviços de operações especializadas nas áreas de Banco de dados e Administração de Dados	Unidade de Serviços Técnicos Especializados para Operações de Infraestrutura em Geral (USTDB)	2.016		
	Serviços de operações especializadas nas áreas de arquitetura de sistemas e gerência de configuração	Unidade de Serviços Técnicos Especializados para Operações de Infraestrutura em Geral (USTAC)	2.016		
Sustentação	Serviços de Suporte Negocial a Solução em Produção (SSNSP);	Unidade de Serviços Técnicos para Suporte Negocial (USTSN)	12.096		

	Serviços de Intervenção Corretiva de Soluções em Produção (SICSP);	Unidade de Serviços Técnicos para Intervenção Corretiva de Soluções (USTIC)	20.160		
	Serviços de Intervenção Evolutiva de Soluções em Produção (SIESP);	Unidade de Serviços Técnicos para Intervenção Evolutiva de Soluções (USTIE)	20.160		
	Serviços de Gestão de Soluções em Produção (SGSP).	Unidade de Serviços Técnicos para Gestão de Soluções em Produção (USTGS)	2.016		

Valor Global: (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Reais) anuais.

Apêndice II – Termo de Vistoria e Ciência dos Serviços Prestados

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro, sob as penas da lei e em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº ____/20__, que a empresa _____ (empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º _____, com sede na _____ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal para os fins da presente declaração, o (a) Sr. (a) _____, infra-assinado, portador (a) da Carteira de Identidade n.º _____, expedida pela _____ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º _____, vistoriou o ambiente computacional do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte - TCE/RN, em Natal-RN, e tomou conhecimento de todos os aspectos relacionados aos serviços que serão prestados à Solução objeto do Pregão citado acima, dentre os quais: produtos a serem entregues; escopo dos serviços a serem prestados; ambiente computacional; estrutura de planejamento do TCE/RN; estrutura organizacional, competências, número de servidores e demais informações sobre as áreas administrativas; informações sobre a área de tecnologia da informação; informações sobre o ambiente computacional; Política Corporativa de Segurança da Informação do TCE/RN e normativos correlatos; modelos de dados para integração de soluções; relação de soluções de TI cujas funcionalidades deverão ser mantidas ou com ela integradas; indicadores mínimos de serviços, demais normativos pertinentes à Solução; grau de dificuldades existentes e os quantitativos que possam ter influência no desenvolvimento dos projetos, impactando custos e prazos de entrega.

Serão tidas como CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS toda e qualquer informação de natureza técnica, operacional, funcional, jurídica ou tecnológica, obtida através da realização desta VISTORIA junto ao TCE/RN, responsabilizando-se a EMPRESA a manter sigilo não utilizando ou divulgando tais informações sem consentimento prévio do TCE/RN.

Natal/RN, ____ de _____ de 2017

Assinatura e carimbo
(servidor do TCE/RN)

Assinatura
(representante legal da empresa)

Apêndice III – Lista de Procedimentos Periódicos de Infraestrutura

A lista de procedimentos a serem executados periodicamente pela CONTRATADA visa complementar especificação para os Serviços de execução de procedimentos periódicos para acompanhamento da SOLUÇÃO. Observações gerais:

- a) O Grau indica o nível de importância do procedimento, variando de um(01) a três(03);
- b) O Horário e Periodicidade denotam respectivamente a hora ou intervalo de tempo e os dias da semana em que o procedimento deverá ser executado/realizado.
- c) Maiores detalhes acerca dos procedimentos listados serão repassados à CONTRATADA quando do início dos serviços.

Item	Atividade	Grau	Tempo Limite Execução	Início Contagem Tempo	Descrição
1	Atualização Corretiva de Sistema	3	Em até 30 minutos	Após o registro na ferramenta de gestão	Presta-se a realizar disponibilização em ambiente de produção de versão para correção do Sistema/ Solução.
2	Atualização Corretiva de Base de Dados	3	Em até 30 minutos	Após o registro na ferramenta de gestão	Presta-se a realizar disponibilização em ambiente de produção de versão da Base de Dados que atende à correção do Sistema/ Solução.
3	Atualização Evolutiva de Sistema	2	Em até 1 hora	Após o registro na ferramenta de gestão	Presta-se a realizar disponibilização em ambiente de produção de nova versão do Sistema/ Solução
4	Atualização Evolutiva de Base de Dados	2	Em até 1 hora	Após o registro na ferramenta de gestão	Presta-se a realizar disponibilização em ambiente de produção de nova versão da Base de Dados que atende à evolução do Sistema/ Solução.
5	Intervenção em Banco de Dados	1	Em até 1 hora	Após o registro na ferramenta de gestão	Presta-se a realizar alguma consulta ou modificação em conteúdo de tabelas de um dado em banco de dados. Necessário para contornar situações emergenciais não contempladas pelos Sistemas
6	Geração de arquivos de dados	1	Em até 2 horas	Após o registro na ferramenta de gestão	Efetuar extração de dados presentes no banco de dados com vistas a fornecer informações a outros sistemas ou órgãos de interesse da CONTRATANTE.
7	Monitoramento do espaço físico de	1	24 horas	Cobertura 24x7x365	Registrar crescimento do espaço físico utilizado para armazenar arquivos que compõem a solução dos

	armazenamento				sistemas, alertando para crescimento anormal e projeções futuras baseadas no histórico de utilização.
8	Monitoramento dos WebServices disponibilizados pela CONTRATANTE e de órgãos de interesse da CONTRATANTE	2	24 horas	Cobertura 24x7x365	Averiguar se o Serviço está funcionando normalmente
9	Monitoramento da conectividade entre servidor de dados da CONTRATANTE e servidores de dados de outros órgãos	3	24 horas	Cobertura 24x7x365	Averiguar se a conectividade está disponível
10	Monitoramento de dados de infraestrutura dos servidores de dados e aplicação do Sistema e órgãos de interesse da CONTRATANTE	3	24 horas	Cobertura 24x7x365	Monitorar nos servidores: carga, espaço em disco, serviços rodando, conectividade com outros servidores, data e hora internos, dentre outros. Geração e remessa de Alertas pré configurados.
11	Monitorar registro de logs dos Sistemas e Servidores de Aplicação e de Dados	1	24 horas	Cobertura 24x7x365	Presta-se a verificar ocorrência de anormalidades que requeiram intervenções corretiva/evolutiva ou mesmo ajuste de configuração/ambiente
12	Monitoramento de Servidores de Aplicação e de Dados	1	24 horas	Cobertura 24x7x365	Presta-se a acompanhar o adequado funcionamento das aplicações instaladas. Alertar quanto ao excessivo número de usuários, consumo de memória e processador, ou outros elementos relevantes.

13	Procedimento de Infraestrutura de <i>software</i> para suporte a Solução de Sistemas	1	Em até 8 horas	Após o registro na ferramenta de gestão	Presta-se a execução de outros procedimentos de infraestrutura de software não previstos, mas que se mostrem necessários ao adequado funcionamento das soluções de Sistemas.
14	Revisão de procedimentos de Negócio realizados por usuário em Sistemas	1	Em até 8 horas	Após o registro na ferramenta de gestão	Presta-se a realizar conferência da operação de usuário em procedimento padronizado contemplado por sistema. Os passos do padrão devem estar documentados para a sua correta revisão
15	Controle e acompanhamento de versões e <i>releases</i>	1	A cada fechamento de versão	A cada implantação	Documentar as mudanças ocorridas nas versões e <i>releases</i> e divulgar as notas de versões e <i>releases</i>
16	Controle e apoio aos Jobs (Banco de dados)	1	Em até 30 minutos	Após o registro na ferramenta de gestão	Consiste na criação, monitoramento e controle dos <i>Jobs</i> do Banco de dados
17	Controle e acompanhamento de replicação de bases de Dados do Sistema da CONTRATANTE e órgãos vinculados	1	Em até 8 horas	Após o registro na ferramenta de gestão	Consiste nos procedimentos necessários à replicação das Bases de Dados do Sistema
18	Homologação de solicitações	1	Em até 8 horas	Após o registro na ferramenta de gestão	Consiste na avaliação de impacto das solicitações de alteração ou ajuste do Sistema
19	Verificar a estrutura de armazenamento de dados	1	24 horas	Cobertura 24x7x365	Consiste em verificar e monitorar o bom funcionamento e performance do acesso ao <i>Storage</i> onde os dados estão armazenados
20	Monitoramento e configuração do ambiente dos servidores de aplicação do Sistema na CONTRATANTE	1	24 horas	Cobertura 24x7x365	Consiste em monitorar e adequar a configuração ao ambiente dos servidores de aplicação

	TE e órgãos vinculados				
21	Verificação de atualização dos recursos de infraestrutura do sistema	1	24 horas	Cobertura 24x7x365	Presta-se a verificar se há novas versões dos softwares integrantes da plataforma de sustentação da aplicação (ex: Jboss, Red Hat, Tomcat, Java Virtual Machine, etc.) que corrijam vulnerabilidades nas versões atualmente utilizadas

Apêndice IV – Ambiente Tecnológico

1. Equipamentos, ambientes e plataformas de produção e operação: Rede corporativa, com Servidores (Windows Server 2003/2008 e Linux) e estações de trabalho (Windows);
2. Sistemas Operacionais: Windows XP, Windows 2003/2008 Server Standard/Enterprise, Linux (Debian, Ubuntu e Fedora)
3. Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados: MS-SQL 2005, 2008, 2012, 2014 e 2016;
4. Ferramenta de Apoio e Programação: MS Visual Studio, VSCode, Crystal Reports, Framework .NET (ASP.NET, C#);
5. Linguagens de Programação: ASP, Visual Basic 6.0, HTML, VBScript, JavaScript, SQL, ASP.NET, XML, JSON, .NET, C#, Node.JS, Angular, VB.Net;
6. Internet: Chrome;
7. Monitores de TP: Ethernet, TCP/IP;
8. Ferramenta CASE: Bizagi, Pencil Project;
9. Ferramenta de Controle de Versões: SVN;
10. Arquitetura: Web multi-tier (múltiplas camadas), WEB (Internet e Intranet) em 3 ou mais camadas, padrão MVC e padrão API;
11. Outros Ambientes: Servidor WEB IIS – Internet Information Server 6 e superiores.

Apêndice V – Modelo de Ordem de Serviço (Abertura e Fechamento)

ORDEM DE SERVIÇO

Nº XXX/XXXX

1. ABERTURA	
1.1 Dados do(s) Usuário(s) Gestor(es) Solicitante(s)	
Data da Emissão:	
Requisitante do Serviço:	
Email/Fone Requisitante	
Unidade Requisitante:	
Solicitação:	
Tipo da Requisição:	()
Urgente:	() NÃO () SIM
CONTRATADA:	
Contrato:	

1.2 Especificação dos Produtos / Serviços e Volumes Estimados				
Id.	Produto / Serviço	Métrica	Quant.	Preço (R\$)
1	a)			
2	b)			
3	c)			
Total :				

1.3. Instruções Complementares

1.4. Documentos / Legislação Relacionados

1.5. Expectativa de entrega da Área Requisitante dos Produtos / Serviços		
Id.	Início	Fim
1		

1.6. Cronograma de entrega dos Produtos / Serviços proposto pela Área Executora		
Id.	Início	Fim
1		

1.7. Artefatos / Produtos	
Fornecidos:	N/A
A serem gerados:	N/A

Gerados / versão (release):	N/A
--------------------------------	-----

1.8. Garantia do serviço executado	
Serviço em garantia:	() NÃO () SIM – Ordem de Serviço Original: _____ referente a release

1.9. Datas e Prazos		
Data Prevista para Início dos Produtos / Serviços	Data Prevista para Entrega dos Produtos / Serviços	Prazo Total do Contrato (com a garantia)

1.10. Ciência	
Contratante	
Área Requisitante	Gestor do Contrato
_____	_____
Matricula: Data:	Matricula: Data:
CONTRATADA	
Preposto	

Nome	
Matricula	
Data	

2. ENCERRAMENTO	
2.1 Ateste de Serviços Executados	
Nível de Satisfação:	() Declaro que os serviços foram executados totalmente; () Declaro que os serviços foram executados com ressalvas (listadas abaixo)
	Ressalvas:
	1.

2.2 Especificação dos Produtos / Serviços e Volumes de Execução

Id.	Produto / Serviço	Métrica	Quant.	Preço (R\$)
1	a)			
2	b)			
3	c)			
Total :				

2.3. Cronograma de Execução dos Produtos / Serviços		
Id.	Início	Fim
1		

2.4. Artefatos / Produtos de Execução	
A serem gerados	Gerados
Data Prevista para Início dos Produtos / Serviços	Data de Início de Execução dos Produtos / Serviços
Data Prevista para Entrega dos Produtos / Serviços	Data da Entrega dos Produtos / Serviços

2.5. Ciência	
Contratante	
Área Requisitante	Gestor do Contrato
_____ Matrícula: Data:	_____ Matrícula: Data:
CONTRATADA	
Preposto	
_____ <i>Nome</i> Matrícula: Data:	

Apêndice VI – Termo de Confidencialidade e Sigilo

Os abaixo assinados, de um lado [Contratante] e [CONTRATADA], e de outro lado [nome do servidor público/estagiário/prestador de serviço ou terceirizados], doravante chamado **RESPONSÁVEL**, têm entre si justa e acertada a celebração do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e SIGILO**, através do qual o **RESPONSÁVEL** declara ter ciência da obrigatoriedade, que passa a ter a partir desta data, quanto ao cumprimento das regulamentações descritas na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, em vigor, e não divulgar, sem autorização, as informações de propriedade deste ou custodiadas por ele, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA - O RESPONSÁVEL reconhece que, em razão da sua atuação nas instalações do CONTRATANTE ou clientes deste estabelece contato com informações do CONTRATANTE, que são conceituadas como CONFIDENCIAL ou de USO INTERNO. Estas informações devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios usuários (servidores públicos, estagiários, prestadores de serviço ou terceirizados) do CONTRATANTE, sem a autorização do Gestor da Informação.

SEGUNDA - As informações a serem tratadas com sigilo são aquelas que, por sua natureza, são classificadas como CONFIDENCIAL ou de USO INTERNO, e não são e não devem ser de conhecimento de terceiros, seja ela digital, magnética ou impressa, tais como:

Informações confidenciais:

Resultado de exames médicos dos usuários do CONTRATANTE e seus familiares;

Lista de nomes, e-mail dos usuários do CONTRATANTE e respectivos dados, armazenados sob qualquer forma;

Informações referentes a salários e benefícios dos usuários do CONTRATANTE, bem como valores e forma de pagamento de contratos de parceiros;

Objetivos e conteúdo de processos judiciais, inquéritos, sindicâncias e de tomadas de contas especiais.

Informações de uso interno:

Toda informação relacionada às aplicações existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito do CONTRATANTE e rotinas desenvolvidas por prestadores de serviço ou terceirizados, incluindo fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões “beta” de quaisquer programas, etc;

Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas para ou pelo CONTRATANTE;

Parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os recursos computacionais do CONTRATANTE, sejam eles executados interna ou externamente;

Relatórios de atividades do CONTRATANTE ou de qualquer área interna, enquanto não tornados públicos;

Circulares e comunicações internas.

Em hipótese alguma se interpretará o silêncio do CONTRATANTE como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

TERCEIRA - O RESPONSÁVEL reconhece ser a lista acima meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de sigilo que já existam, ou que venham a surgir no futuro, devem ser cumpridos. Em caso de dúvida acerca do sigilo ou uso de determinada informação, o RESPONSÁVEL não deverá divulgar a mesma, até que venha a ser formal e expressamente autorizado pelo Gestor da informação a tratá-la diferentemente.

QUARTA - O RESPONSÁVEL reconhece expressamente que, ao término de seu contrato de trabalho, ou, não sendo o caso de contrato de trabalho, da realização dos serviços de que resulta vínculo eventual com o CONTRATANTE, como Servidor Público, deverá entregar ao CONTRATANTE todo e qualquer material de propriedade deste. Devem ser devolvidas, inclusive, suas notas pessoais sob qualquer forma, se houver, envolvendo matéria sigilosa relacionada com o CONTRATANTE, registro de documentos de qualquer natureza que tenha sido usado, criado ou estado sob seu controle. O RESPONSÁVEL também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação do CONTRATANTE, obtida quando de sua prestação de serviços ao mesmo e desinstalar qualquer *software* de propriedade do CONTRATANTE dos equipamentos utilizados na prestação de serviços, quando estes equipamentos não forem de propriedade do CONTRATANTE.

QUINTA - O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente o CONTRATANTE qualquer violação, intencional ou não, das regras descritas na Política de Segurança da Informação e normativos co-relacionados por parte dele ou de quaisquer outras pessoas.

SEXTA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará, para os que estiverem envolvidos na violação do sigilo e uso das informações do CONTRATANTE, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, nas seguintes sanções:

Para Servidores: sanções internas variando de simples advertência a demissão por justa causa. Para parceiros, estagiários, prestadores de serviço ou terceirizados: variando de advertência a rescisão do respectivo contrato de prestação de serviço, com aplicação de todas as multas nele previstas por inadimplemento.

SÉTIMA - As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação de vínculo entre o RESPONSÁVEL e o CONTRATANTE.

Natal (RN), ____ de _____ de _____.

RESPONSÁVEL:

CI n°. / Órgão emissor:

CONTRATANTE

Testemunhas:

Apêndice VII – Planilha de Composição de Preços

IDENTIFICAÇÃO CONTRATADA:	DA	(Nome, Razão social, CNPJ, Endereço Completo)
--------------------------------------	-----------	---

CUSTOS MENSAIS DOS SERVIÇOS + Tipo do Serviço			
	COMPONENTES	VALOR UNITÁRIO MENSAL EM R\$	COMPOSIÇÃO PERCENTUAL DO VALOR UNITÁRIO (%)
ID 1	Mão de obra		
	Especificar de forma detalhada, se for o caso.		
ID 2	Encargos sociais		
	Especificar, indicando as alíquotas de forma detalhada.		
ID 3	Tributos		
	Especificar, indicando as alíquotas individualizadas por tipo de tributo.		
ID 4	Ferramental, Instrumentos, etc.		
	Especificar, se for o caso.		
ID 5	Peças		
	Especificar de forma detalhada.		
ID 6	Equipamentos		
	Especificar de forma detalhada.		
ID 7	Transportes (Materiais/ Peças /Equipamentos)		
	Especificar de forma detalhada.		
ID 8	Software e Relatórios		
	Especificar de forma detalhada.		

ID 9	Despesas Administrativas / Operacionais		
	Especificar de forma detalhada.		
ID 10	Outros custos		
	Especificar de forma detalhada.		
ID 11	Lucro		
	TOTAL (ID1 + ID2 + ID3 + ID4 + ID5 + ID6 + ID7 + ID8 + ID9 ID10 + ID11)		100%

Observação:

- a) Nos preços propostos, não poderão incidir as rubricas tributárias relativas ao IRPJ e à CSLL, de acordo com o Acórdão 1.889/2008 do TCU – Plenário e outros.
- b) As planilhas devem ser apresentadas para cada tipo de serviço contratado;

PLANILHA DE CUSTOS DE PESSOAL (IN 02/2008 SLTI/MPOG)		
	I – Discriminação dos serviços	
	Dados referentes à contratação	
ID 12	Data de apresentação da proposta	dd/mm/aaaa
ID 13	Município / UF	
ID 14	Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
ID 15	Nº de meses de execução contratual	
ID 16	Quantidade de Recursos Humanos Contratados	
	II – Mão de obra vinculada à execução contratual	
	Dados complementares para composição dos custos de mão de obra	
ID 17	Categoria profissional vinculada à execução contratual	
ID 18	Data base da categoria	dd/mm/aaaa
	III – Composição da remuneração	
ID 19	Salário Base (Total)	R\$
ID 20	Adicional de periculosidade	R\$
ID 21	Adicional de insalubridade	R\$

ID 22	Adicional noturno		R\$
ID 23	Hora noturna adicional		R\$
ID 24	Adicional de hora extra		R\$
ID 25	Intervalo intrajornada		R\$
ID 26	Outros (especificar)		R\$
ID 27	Total da remuneração		R\$
IV – Benefícios mensais e diários			
ID 28	Transporte		R\$
ID 29	Auxílio alimentação		R\$
ID 30	Cesta básica		R\$
ID 31	Ajuda alimentícia		R\$
ID 32	Auxílio creche		R\$
ID 33	Seguro de vida, invalidez e funeral		R\$
ID 34	Outros		R\$
ID 35	Total de benefícios mensais e diários		R\$
V – Insumos diversos			
ID 36	Uniformes		R\$
ID 37	Materiais		R\$
ID 38	Equipamentos		R\$
ID 39	Outros		R\$
ID 40	Total de insumos diversos		R\$
VI – Encargos sociais e trabalhistas			
a) Encargos previdenciários e FGTS			
ID 41	INSS	%	R\$
ID 42	SESI ou SESC	%	R\$
ID 43	SENAI ou SENAC	%	R\$
ID 44	INCRA	%	R\$
ID 45	Salário educação	%	R\$
ID 46	FGTS	%	R\$
ID 47	Seguro acidente do trabalho (FAP - Decreto 6.957/2009)	%	R\$
ID 48	SEBRAE	%	R\$
ID 49	Total dos encargos previdenciários e FGTS	%	R\$

b) 13º salário e adicional de férias		
ID 50	13º salário	R\$
ID 51	Adicional de férias	R\$
ID 52	Subtotal	R\$
ID 53	Incidência dos encargos previdenciários e FGTS (ID61) sobre 13º salário e adicional de férias	R\$
ID 54	Total	R\$
c) Afastamento maternidade		
ID 55	Afastamento maternidade	R\$
ID 56	Incidência dos encargos previdenciários e FGTS (ID61) sobre Afastamento Maternidade	R\$
ID 57	TOTAL	R\$
d) Provisão para rescisão		
ID 58	Aviso prévio indenizado	R\$
ID 59	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	R\$
ID 60	Multa do FGTS e do CS do aviso prévio indenizado	R\$
ID 61	Aviso prévio trabalhado	R\$
ID 62	Incidência dos encargos previdenciários e FGTS (ID61) sobre aviso prévio trabalhado	R\$
ID 63	Multa do FGTS e do CS do aviso prévio trabalhado	R\$
ID 64	TOTAL	R\$
e) Custo de reposição do profissional ausente		
ID 65	Férias	R\$
ID 66	Ausência por doença	R\$
ID 67	Licença paternidade	R\$
ID 68	Ausências legais	R\$
ID 69	Ausência por Acidente de trabalho	R\$
ID 70	Outros (especificar)	R\$
ID 71	Subtotal	R\$
ID 72	Incidência dos encargos previdenciários e FGTS (ID61) sobre o custo de reposição	R\$
ID 73	Total	R\$

Quadro-resumo do item IV – Encargos sociais e trabalhistas			
ID 74	Encargos previdenciários e FGTS		R\$
ID 75	13º salário + Adicional de férias		R\$
ID 76	Afastamento maternidade		R\$
ID 77	Custo de rescisão		R\$
ID 78	Custo de reposição do profissional ausente		R\$
ID 79	Outros (Especificar)		R\$
ID 80	Total dos encargos sociais e trabalhistas		R\$
VII – Custos indiretos, tributos e lucro			
ID 81	Custos indiretos (ID39 + ID47 + ID52 + ID92)	%	R\$
ID 82	Lucro	%	R\$
ID 83	Tributos federais (PIS)	%	R\$
ID 84	Tributos federais (COFINS)	%	R\$
ID 85	Tributos municipais (ISSQN)	%	R\$
ID 86	Outros tributos (Especificar)	%	R\$
ID 87	Subtotal tributos	%	R\$
ID 88	TOTAL	%	R\$
Quadro-resumo de custo por empregado			
ID 89	Composição da remuneração		R\$
ID 90	Benefícios mensais e diários		R\$
ID 91	Insumos diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		R\$
ID 92	Encargos sociais e trabalhistas		R\$
ID 93	Subtotal (ID101 + ID102+ ID103 + ID104)		R\$
ID 94	Bonificação e despesas indiretas		R\$
ID 95	Valor total por Serviço		R\$

CÁLCULO RESUMIDO DO VALOR DA UST		
ID 96	Quantidade USTE + Descrição do Serviço Contratado	
ID 97	Base Salarial (média do salário)	
ID 98	Custos diretos	
ID 99	Custos indiretos	

ID 100	Custo Total por Serviço	
ID 101	Infraestrutura por Serviço	
ID 102	Lucro empresa por Serviço (%)	
ID 103	Valor lucro empresa por empregado (R\$)	
ID 104	Quantidade Média UST (Mensal)	
ID 105	Valor da UST	

Observações:

- a) Este anexo servirá apenas como modelo, devendo a LICITANTE efetuar as alterações que julgar necessárias à adequação à sua realidade, já que a apresentação da planilha é obrigatória e servirá para averiguação da exequibilidade da proposta encaminhada.
- b) Todas as informações poderão ser objeto de diligência e o impedimento de acesso do TCE/RN às informações da LICITANTE tornarão inválidas as planilhas apresentadas.
- c) Se houver diferença de salários entre os perfis, ou para um mesmo serviço, deverão ser elaboradas, quantas forem necessárias, planilhas de demonstração para cada salário praticado.

Apêndice VIII – Lista de Artefatos a Serem Elaborados/Mantidos

Fase	Entregas	Responsável Pela Homologação	
Iniciação	Documento de Visão	DIN / Área de Negócio	
	Plano de Projeto (Plano de Gerenciamento de Risco, Cronograma Estimado, Estimativa de Esforço)	DIN / Área de Negócio	
	Registro de Aceite da Fase de Iniciação	DIN / Área de Negócio	
	Registros de Abertura e Encerramento da Ordem de Serviço referente à Fase de Iniciação	DIN / Área de Negócio	
Execução	Elaboração	Especificação do Caso de Uso e Protótipos	DIN / Área de Negócio
		Documento de Regras de Negócio	DIN / Área de Negócio
		Documento de Mensagens	DIN / Área de Negócio
		Glossário	DIN / Área de Negócio
		Especificação Suplementar	DIN / Área de Negócio
		Rastreabilidade de Caso de Uso X Regras de Negócio	DIN
		Diagrama de Caso de Uso	DIN
		Modelo Lógico de Banco de Dados	DIN (Banco de Dados)
		Registro de Aceite da Fase de Elaboração	DIN / Área de Negócio
	Registros de Abertura e Encerramento da Ordem de Serviço referente à Fase de Elaboração.	DIN / Área de Negócio	
	Construção	Código Fonte	DIN (Qualidade)
		Scripts de Banco de Dados	DIN (Banco de Dados)
		Manual do Usuário	DIN / Área de Negócio
		Detalhamento de Implantação de Ambiente	DIN (Arquitetura)
		Detalhamento de Implantação de Banco de Dados	DIN (Banco de Dados)
		Plano de Teste	DIN (Qualidade)
		Relatório de Execução de Testes	DIN (Qualidade)
		Relatório de Qualidade de Código	DIN (Qualidade)
		Registro de Aceite da Fase de Construção	DIN / Área de Negócio

		Registros de Abertura e Encerramento da Ordem de Serviço referente à Fase de Construção	DIN / Área de Negócio
Transição		Plano de Implantação	DIN / Área de Negócio
		Plano de Treinamento	DIN / Área de Negócio
		Relatório de Execução do Treinamento (Ficha de Presença+Material Aplicado no Treinamento+Relatório de Avaliação do Treinamento e do Instrutor)	DIN / Área de Negócio
		Plano de Projeto Atualizado (Cronograma Executado, Estimativa de Esforço)	DIN / Área de Negócio
		Relatório de Operação Assistida / Monitoramento (A ser entregue no mínimo trinta dias após a entrada do sistema em produção)	DIN / Área de Negócio
		Registro de Aceite da Fase de Transição	DIN / Área de Negócio
		Registros de Abertura e Encerramento da Ordem de Serviço referente à Fase de Transição.	DIN / Área de Negócio

Observações: A definição de quais artefatos serão elaborados, mantidos, atualizados e construídos será definido a cada demanda, mas, considera-se que todos serão essenciais a cada demanda, e somente o TCE/RN poder determinar sua obrigatoriedade.

Apêndice IX – Registro de Aceite do Cliente (Homologação de Fases e Projetos)

REGISTRO DE ACEITE DO CLIENTE

Nº da Ordem de Serviço	<Número da OS que originou o projeto>
Nome do Sistema	<Nome do sistema por extenso>
Fase	<Fase do Projeto (Iniciação, Elaboração, Construção ou Transição)>
Data	<Data do aceite no formato dd/mm/aaaa>
Nome do(s) Artefatos(s) Entregue(s) e Homologado(s)	<Lista de artefatos entregues>

Declaro que os serviços objeto da Ordem de Serviço acima referenciada foram executados conforme o solicitado pela área demandante.

Gestor da CONTRATADA	<Nome do Gerente Técnico da CONTRATADA>
Data:	Assinatura/Carimbo: <Assinatura e carimbo do Gerente Técnico da CONTRATADA>

Declaro que os serviços objeto da Ordem de Serviço acima referenciada foram entregues em conformidade com o que foi solicitado.

Gestor de Negócio	<Nome do Gestor de Negócio da área demandante>
Data:	Assinatura/Carimbo: <Assinatura e carimbo do Gestor de Negócio da área demandante>

Declaro que a execução da Ordem de Serviço acima referenciada foi por mim acompanhada e que os serviços foram executados e entregues em conformidade com o que foi solicitado.

Gestor Técnico da DIN	<Nome do Gestor Técnico da DIN responsável pelo projeto>
Data:	Assinatura/Carimbo: <Assinatura e carimbo do Gestor Técnico da DIN>

Apêndice X – Catálogo de Serviços N1 e N2

Serviço	Tipo	Categoria	Sub-Categoria
Computador Lento	Incidente	Hardware	Estação de Trabalho

Equipamento Não Liga	Incidente	Hardware	Estação de Trabalho
Computador Reiniciando/Desligando	Incidente	Hardware	Estação de Trabalho
Periférico Não Funciona	Incidente	Hardware	Periféricos
Impressora Não Imprime	Incidente	Hardware	Impressora
Impressora Não Liga	Incidente	Hardware	Impressora
Micro Fora da Rede	Incidente	Hardware	Estação de Trabalho
Monitor Não Liga	Incidente	Hardware	Monitor
Comportamento Indesejado de Software	Incidente	Software	Sistemas Corporativos
Software Lento	Incidente	Software	Sistemas Corporativos
Não Recepciona Arquivos do BB	Incidente	Software	Sistemas Corporativos
Não Acessa Estação de Trabalho	Incidente	Hardware	Estação de Trabalho
Não Conecta a Internet	Incidente	Rede	Internet
Conexão com Internet Lenta	Incidente	Rede	Internet
Não Acessa Endereço da Internet	Incidente	Rede	Internet
Setor Sem Acesso a Internet (Circuito MPLS)	Incidente	Rede	Internet
Não Consegue Conectar a VPN	Incidente	Rede	Rede Local
Não Consegue Utilizar o e-mail	Incidente	E-Mail	Conta
Computador Apresenta Mensagem de Vírus	Incidente	Segurança	Antivirus
Solicitar Utilização de Datashow	Requisição	Hardware	Periféricos
Instalar Impressora	Requisição	Hardware	Impressora
Compartilhar Impressora	Requisição	Hardware	Impressora
Transferir Equipamento	Requisição	Hardware	Hardware
Enviar Equipamento para Manutenção	Requisição	Hardware	Hardware
Devolver Equipamento	Requisição	Hardware	Hardware
Substituir Equipamento	Requisição	Hardware	Hardware
Auxílio para Utilização de Software	Requisição	Software	Software
Configurar Página da Intranet	Requisição	Software	Sistemas Corporativos
Configurar Impressora	Requisição	Hardware	Impressora
Alterar Senha de Rede	Requisição	Contas de Usuário	Acesso

Criar Conta de Usuário de Rede	Requisição	Contas de Usuário	Acesso
Desabilitar Conta de Usuário de Rede	Requisição	Contas de Usuário	Acesso
Auxílio para Navegar na Internet/Intranet	Requisição	Contas de Usuário	Acesso
Acesso a Pasta de Trabalho de Rede	Requisição	Contas de Usuário	Acesso
Alterar Senha de E-mail	Requisição	E-Mail	Conta
Criar E-mail Corporativo para Setor	Requisição	E-Mail	Conta
Aumentar Cota de E-mail	Requisição	E-Mail	Conta
Instalar Módulo Segurança BB	Requisição	Software	Sistemas Corporativos
Receber Equipamento para Manutenção	Requisição	Hardware	Hardware
Incluir/Excluir Usuário em Lista de E-mail	Requisição	E-Mail	Conta
Tratar Mensagem de SPAM	Requisição	Segurança	Antivirus
Criar Filtro de E-mail	Requisição	E-Mail	Conta
Cadastrar Dispositivo Móvel na Rede	Requisição	Rede	Dispositivo Móvel
Configurar Scanner	Requisição	Hardware	Impressora
Micro Perdeu Relação de Confiança	Requisição	Hardware	Estação de Trabalho
Instalar Token Certificado Digital	Requisição	Software	Periféricos
Conceder Permissão de Envio	Requisição	E-mail	Conta
Auxílio Sistema de Ponto	Requisição	Software	Sistemas Corporativos
Alterar Senha de Rede VPN	Requisição	Contas de Usuário	Acesso
Criar Conta de Usuário de Rede - Desenvolvimento	Requisição	Contas de Usuário	Acesso

Apêndice XI – Catálogo de Serviços N3

Serviço	Criticidade
Restaurar Banco de Dados	Média
Criar Chamado Recorrente	Baixa
Analisar Backups	Média
Incluir Servidor no Backup	Média
Restaurar Arquivos	Média
Criar Usuário no Banco de Dados	Média
Criar Categoria de Tarefa	Baixa
Aumentar Espaço servidor	Média
Atualizar softwares de equipamentos	Alta
Instalar softwares	Alta
Configurar Nova Máquina de Backup	Alta
Cadastrar MAC	Baixa
Descadastrar MAC	Baixa
Aumentar Espaço Em Disco	Baixa
Criar Volume Lógico no Storage	Baixa
Monitorar volumes do Storage	Média
Monitoramento da Rede	Alta
Criar Volume lógico no Storage	Média
Monitorar volumes do Storage	Média
Aumentar Disco no Storage	Média
Criar Regra de Firewall	Média
Monitorar Sistema de Câmeras	Média
Monitorar/Ajustar Circuito Access Point	Média
Monitorar Controladora Wi-Fi	Média
Instalar AP na Controladora Wi-Fi	Alta
Monitorar VLAN	Média
Monitorar Access Point	Média
Configurar Roteador Cisco em ServidorDHCP	Média
Configurar SNMP em Roteador e Switch Cisco	Média
Criar Usuário no AD	Baixa
Movimentar Equipamento AD	Baixa

Criar Grupos AD	Média
Alterar Perfil de Usuário AD	Média
Criar Registro DNS	Média
Criar Alias DNS	Média
Restaurar Arquivo diretório S	Média
Habilitar Acesso a VPN	Baixa
Habilitar Acesso ao diretório S	Baixa
Criar Pastas Serviço de Arquivos	Média
Editar Crontab Servidor	Média
Compartilhar mailbox de sistema com usuários internos	Média
Atualizar hosts físicos do Vcenter	Média
Monitorar acessos no Proxy Reverso	Média
Criação de servidores Linux/Windows	Alta
Instalar e Configurar Agente SNMP	Alta
Expandir volume groups em servidores Unix	Média
Expandir logical volumes em servidores Unix	Média
Adicionar usuarios em servidores Unix	Baixa
Criar conta de e-mail para usuário interno	Baixa
Expandir logical volumes no Linux	Média
Expandir volume group no Linux	Média
Monitorar filas de Email	Média
Adicionar de usuarios nos servidores Linux	Baixa
Excluir usuarios nos servidores Linux	Baixa
Adicionar usuarios em servidores de arquivo SAMBA	Baixa
Excluir usuarios em servidores de arquivo SAMBA	Baixa
Adicionar logical volumes no Linux	Baixa
Remover logical volumes no Linux	Baixa
Criar lista de distribuição de e-mail	Baixa
Adicionar usuário a lista de distribuição de e-mail	Baixa
Remover usuário a lista de distribuição de e-mail	Baixa
Expandir quantidade de inodes em um filesystem	Baixa
Realizar Reunião de Kickoff	Média
Validar Escopo	Média
Elaborar Termo de Abertura de Projeto	Média

Elaborar Plano Geral de Projeto	Média
Monitorar Cronograma	Baixa
Realizar Reunião de Acompanhamento	Média
Elaborar Termo de Alteração de Escopo	Média
Elaborar Termo de Alteração de Cronograma	Média
Elaborar Termo de Aceite de Fase	Média
Acompanhar Execução de Terceiro	Média
Elaborar Status Report	Média
Elaborar Relatório de Lições Aprendidas	Média
Elaborar Termo de Homologação Final	Média
Consultar Bases Externas	Média
Realizar reunião de acompanhamento geral de Projetos	Média
Adicionar novo host no proxy reverso (load balance nginx)	Média
Renovar certificado no proxy reverso	Média
adicionar novo site no IIS	Média
Criar pasta no storage p os fontes	Média
Adicionar novas informações na documentação	Média
liberar IP para navegação UTM Sonicwall	Mdia
Adicionar novos itens no servidor de monitoramento zabbix	Média
Ajustar os itens no servidor de monitoramento	Média
Criar máquina virtual	Baixa
Tunning em servidor linux/windows	Média
Gerenciar snapshot do Vmware	Alta
Criar redes virtuais	Média
Criar VLAN virtuais (vmware)	Média
Adicionar Datastore no Vmware	Média
Corrigir servidor/ativo quando apresentar alerta no monitoramento (zabbix)	Média
Configuração de Câmera IP	Média
Configuração de NVR/DVR	Média

Apêndice A – Especificações Técnicas para a Central de Serviços N1, N2 e N3

1. Detalhamento do Objeto

1.1. Definições Conceituais

1.1.1. Grupos de Serviços (Tipificação)

Os serviços contratados contemplam, entre outros, a contratação de serviço técnico especializado na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para implantação e operação de Central de Serviços Única de Tecnologia de Informação, Suporte Técnico Operacional (1º Nível), Suporte Técnico Operacional Remoto e Presencial e Assistência Técnica em Equipamentos de Informática sem Substituição de Peças por parte da CONTRATADA (2º Nível), apoio à governança de TI e 3º Nível especializado para serviços de alta complexidade, de acordo com as melhores práticas recomendadas pela biblioteca ITIL - Information Technology Infrastructure Library.

Para tal, a CONTRATADA deverá apoiar o TCE/RN na implantação e execução de processos voltados ao gerenciamento de serviços de TI, inclusive para demais contratos (fornecedores), bem como utilizar solução sistêmica para gerenciamento de serviços de TI, fornecido pelo TCE/RN, para apoiar a execução e gestão dos serviços contratados e processos implantados.

A empresa a ser CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude as especificações constantes neste Termo de Referência e seus apêndices, viabilizando a execução das Tarefas demandadas, considerando suas características técnicas, volumetria de equipamento/recursos de TI, criticidade, esforço e complexidade de execução, em razão da disponibilidade necessária ao serviço.

Os serviços contemplados no Catálogo de Serviços (apêndice X e XI deste Termo de Referência) estão classificados em um dos tipos de serviço abaixo:

- Rotineiro – tarefas de periodicidade previamente definida para execução, tarefas executadas para garantir a disponibilidade dos serviços contratados, execução contínua;
- Sistêmico – tarefas que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração e que são remuneradas pelo número de execuções no período. Podem ser consumidas sempre que necessário, sem a necessidade de elaboração prévia de plano projeto para a sua execução. As Ordens de Serviço não

possuem variações no esforço e suas complexidades estão definidas entre baixa e intermediária conforme modelo de Ordem de;

- **Projetizado** – tarefas empreendidas, que para serem executadas precisam que a empresa elabore um plano de projeto, com escopo, prazo e atividades que serão realizadas de forma planejada, com início e término preestabelecido. O plano de projeto deverá ser acordado entre as partes. Nas tarefas projetizadas as ordens de serviço são variáveis no esforço e complexidades que variam entre baixa e especialista de acordo com os modelos de ordem de serviços.

1.1.2. Regime De Sobreaviso e Plantão 24x7

Em virtude da importância estratégica dos serviços de TIC providos pelo Data Center do TCE/RN, a CONTRATADA deverá, durante todos os finais de semana e feriados ao longo da execução contratual, manter em regime de sobreaviso e plantão 24x7 suporte especializado para serviços de administração de redes de comunicação e de serviços de segurança da informação. Cabe a CONTRATADA determinar o quantitativo de postos de serviços a serem inseridos nos regimes solicitados.

Durante a ocorrência destes serviços, deverão realizar verificações dos principais recursos de infraestrutura e serviços de TIC do Data Center do TCE/RN, por meio de acesso remoto aos recursos necessários disponibilizado pelo TCE/RN;

Cada verificação será guiada e apoiada por um checklist de verificação proposto pelo TCE/RN;

Cada prestador de serviços em sobreaviso deverá realizar 03 (três) verificações diárias em horários definidos pelo TCE/RN.

Poderá haver a necessidade de deslocamento de prestadores de serviços nos finais de semana e feriados, em razão de um fato que o justifique, tais como manutenções programadas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços disponibilizados aos usuários, depuração de erros críticos, entre outros.

1.1.3. Categorias dos Serviços (Críticidade)

- **Críticidade 1 (Crítica):** O incidente ou requisição implica em um sistema ou equipamento utilizado para atividades ou funções finalísticas ou estratégicas do órgão e/ou vinculado a um usuário considerado do grupo prioritário (relação de usuários específicos a ser passada posteriormente pelo TCE/RN – vinculados a um ou mais equipamento);

- Criticidade 2 (Alta): O incidente ou requisição implica em um sistema ou equipamento utilizado para atividades ou funções táticas-operacionais do órgão e/ou vinculado a um usuário considerado do grupo tático (relação de usuários específicos a ser passada posteriormente pelo TCE/RN – vinculados a um ou mais equipamento);
- Criticidade 3 (Média): O incidente ou requisição implica em um sistema ou equipamento utilizado para atividades ou funções operacionais de maior relevância ao negócio e/ou vinculado a um usuário considerado do grupo operacional de maior relevância para o negócio do órgão (relação de usuários específicos a ser passada posteriormente pelo TCE/RN – vinculados a um ou mais ativos);
- Criticidade 4 (Baixa): Relacionado aos demais sistemas ou equipamentos do órgão, cuja função ou indisponibilidade pontual é considerada de baixo impacto ao negócio do órgão e/ou vinculado a usuários do grupo operacional do órgão (demais usuários do órgão);
- Criticidade 5 (Planejada): Relacionado aos equipamentos do órgão, cuja função ou indisponibilidade pontual é considerada de baixo impacto ao negócio do órgão e/ou vinculado a usuários do grupo operacional do órgão (demais usuários do órgão) permitindo que o atendimento aos chamados possa ser realizado mediante ações planejadas – acordadas previamente entre o TCE/RN e CONTRATADA, sendo as mesmas executadas em um intervalo mínimo de 15 dias.

1.1.4. Central de Serviços

Uma central de serviços é composta por estruturas físicas e de pessoal, que têm por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, realização de pesquisas por telefone, serviços de procedimentos operacionais, apoio na configuração de perfis de usuário, controle de acesso à rede de comunicação de dados e na utilização de recursos de informática, estações de trabalho, software básico, aplicativos, sistemas internos, abertura de chamados técnicos dentre outras atividades.

A razão de existir da Central de Serviços é ser o ponto único de contato entre usuários (os que utilizam os serviços da TI e a equipe de TI). É missão principal, dentre outros, da Central de Serviços:

- REGISTRAR e classificar os eventos levando em conta o impacto e urgência todas as requisições de modo que nenhuma seja "perdida";

- Restabelecer o mais rápido possível os serviços com o mínimo de impacto de modo que sejam cumpridos os Níveis Mínimos de Serviços (NMS);
- Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações.
- Escalar incidentes difíceis ou demorados de resolver;
- Fechar incidentes. O ITIL prega que todos os incidentes/chamados/requisições de atendimento devem ser finalizados pela responsável pela abertura.

A Central de Serviços tende a ser mais do que apenas um local para registrar chamados relacionados a TI. O papel da Central de Serviços é fornecer e melhorar o serviço ao negócio, de maneira geral. A mudança de papel é que a Central de Serviços é mais focada no cliente, o Help Desk tradicional tendia a ser de natureza mais técnica.

O modelo de atendimento integrado do TCE/RN compreende a execução dos Serviços de forma centralizada, em única unidade, denominada Central de Serviços, localizada em Natal/RN.

A Central de Serviços prestará atendimento a todos os usuários internos e externos diretos ou indiretos do TCE/RN. O atendimento é realizado em predominância de forma receptiva para atendimentos telefônicos e de forma ativa para acionamentos eletrônicos, quando necessário, e somente para suporte, orientações e esclarecimentos técnicos e operacionais sobre os produtos, Serviços e sistemas do TCE/RN.

O atendimento será baseado em manuais normativos, manuais operacionais e informações dos gestores do TCE/RN. O atendimento será diversificado e abrangente, pois compreende vários itens, sendo necessárias constantes atualizações e reciclagens para a manutenção da qualidade dos Serviços. As atualizações serão repassadas aos prepostos da CONTRATADA, ficando esta incumbida de promover a reciclagem de toda a equipe.

1.1.5. Serviços de Suporte aos Usuários

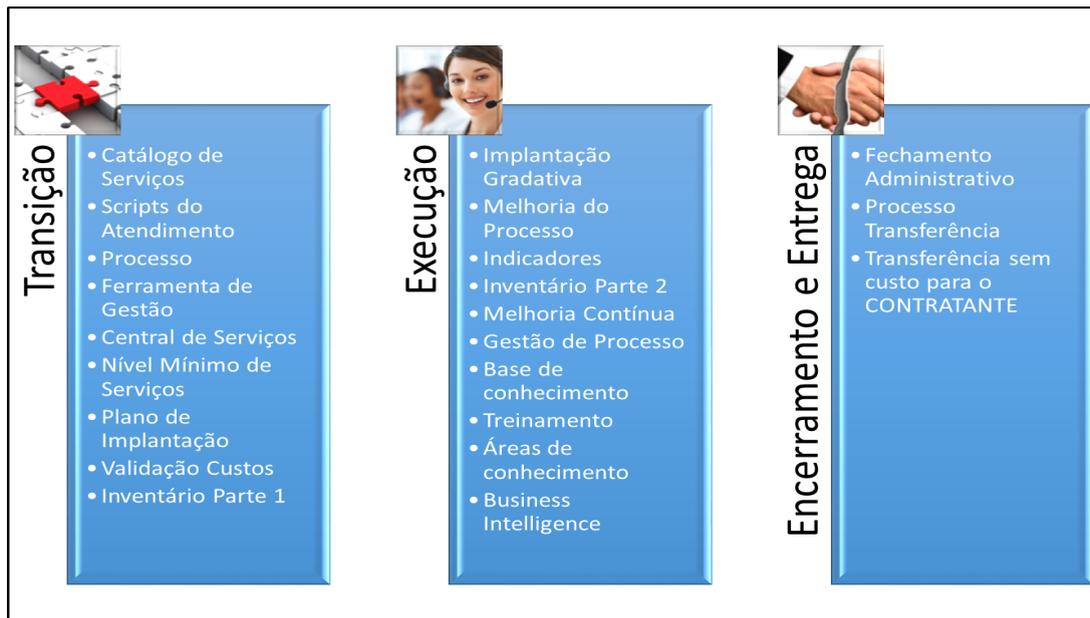
Os serviços de atendimento e suporte aos usuários dos sistemas de informação que apoiam as atividades do TCE/RN serão o ponto único de contato/relacionamento dos usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de assegurar a qualidade, a disponibilidade e o melhor desempenho e uso dos diversos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

Os serviços de atendimento e suporte aos usuários dos sistemas de informação que apoiam as atividades do TCE/RN têm por finalidade receber, identificar, documentar, priorizar, analisar,

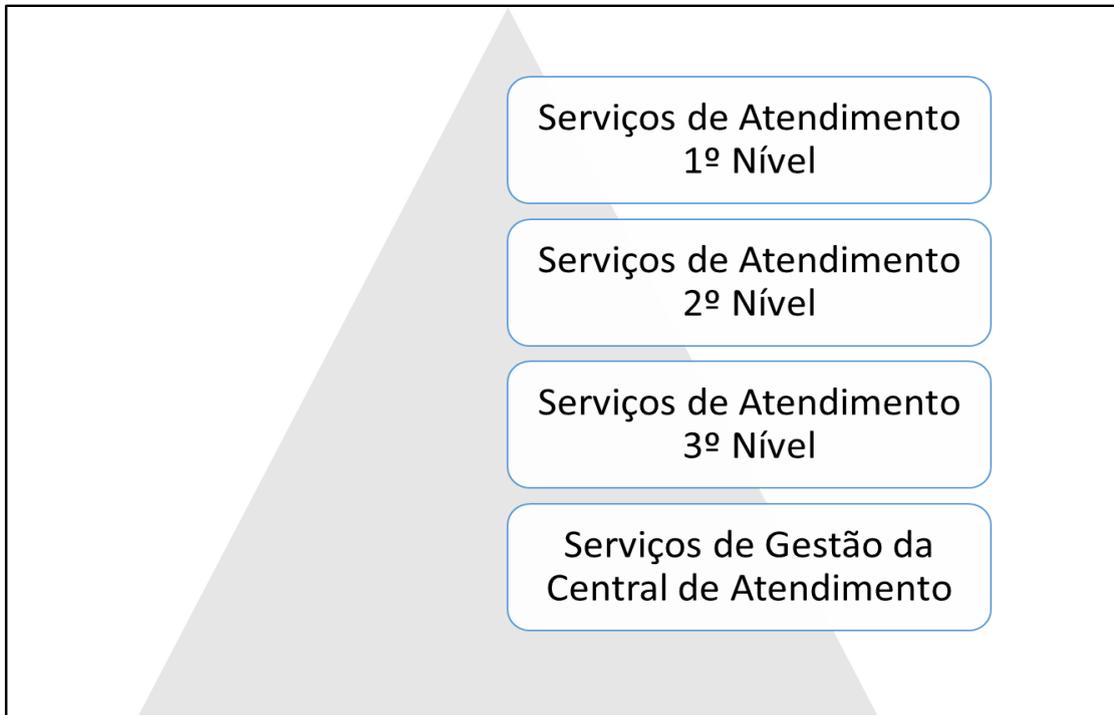
gerenciar, tratar e finalizar os chamados/contatos dos usuários dos sistemas de informação e serviços de tecnologia, relativos do TCE/RN aos seguintes aspectos:

- Suporte técnico para solução de incidentes simples e problemas complexos e especializados relativos aos componentes de serviços entregues aos usuários;
- Suporte técnico para o desenvolvimento de aplicações simples e avançadas;
- Solicitação de informações e orientações sobre documentação técnica/normativa, bem como sobre os diversos sistemas de informação do TCE/RN;
- Suporte e gestão de reclamações, sugestões, opiniões e elogios dos usuários de sistemas de informação do TCE/RN;
- Suporte a realização de pesquisas de satisfação e de opinião junto aos usuários de sistemas de informação do TCE/RN;
- Outros serviços de atendimento e suporte aos usuários.

1.1.6. Visão Geral da Implantação da Central de Serviços



1.1.7. Modelo da Central de Serviços



1.2. Fase de Transição

1.2.1. Reunião Transição Inicial

A Reunião de Alinhamento será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas do TCE/RN e da CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início dos serviços, em até 05 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato com objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

A Reunião deverá ser realizada presencialmente, na sede do TCE/RN e contará com a participação de, no mínimo, 01 (um) Gerente do Projeto e 01 (um) responsável pela área técnica da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato a ser designado pela Administração do TCE/RN. Para habilitação da reunião, a CONTRATADA deverá apresentar a qualificação da equipe técnica envolvida, onde os participantes deverão estar tecnicamente habilitados e com experiência em implantação de serviços de Service Desk. A desqualificação dos serviços desta etapa e nas demais poderão ser canceladas ou suspensas a critério do TCE/RN sob pena de multa à CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo de até 03 (três) dias corridos, para aprovação do TCE/RN, o seu Plano de Implantação da Central de Serviços, contemplando, no mínimo:

- Escopo.
- Matriz de Papéis e Responsabilidades.
- Análise de Riscos.
- Plano de Contingência.
- Plano de Comunicação e Divulgação.
- Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias à implantação da Central de Serviços, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma.

Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá 02 (dois) dias corridos para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências do TCE/RN.

1.2.2. Cronograma dos Principais Marcos da Prestação dos Serviços

Marco	Descrição	Responsável	Início	Fim	Produtos/ Objetivos
01	Reunião de Alinhamento de Expectativas	TCE/RN	A partir da Assinatura do Contrato	Até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato	Ata da Reunião de Alinhamento de Expectativas
02	Entrega do Plano de Implantação da Central de Serviços	CONTRATADA	A partir da Reunião de Alinhamento de Expectativas	Até 10 (dez) dias corridos contados a partir da data da Reunião de Alinhamento de Expectativas	Plano de Implantação da Central de Serviços
03	Migração dos dados legados	CONTRATADA	A partir da aprovação do Plano de Implantação da Central de Serviços	Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato	1- Relatório da migração dos dados legados 2 - Base de dados de

					chamados migrada
04	Instalação da ferramenta de gerenciamento da central de serviços	CONTRATADA	A partir da aprovação do Plano de Implantação da Central de Serviços	Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato	Software de Gerenciamento da Central de Serviços instalado e operante
05	Ativação da Central de Serviços	CONTRATADA	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração	Até 90 (noventa) dias corridos e contados após a assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração	Central de Serviços operante. Equipes de atendimento e suporte técnico presenciais disponíveis.
06	Entrega do Relatório de Prestação de Serviço	CONTRATADA	A partir do 1º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço	Até o 5º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço	Relatório de Prestação de Serviço
07	Emissão do Termo de Recebimento Provisório	TCE/RN	A partir do recebimento do Relatório de Prestação de Serviço	Até o 2º dia útil após o recebimento do Relatório de Prestação de Serviço	Termo de Recebimento Provisório
08	Homologação do Relatório de Prestação de Serviço	TCE/RN	A partir do recebimento do Relatório de Prestação de Serviço	Até o 5º dia útil após o recebimento do Relatório de Prestação de Serviço	Termo de Recebimento Definitivo

09	Entrega de Nota Fiscal e Comprovante de Regularidade Fiscal e Trabalhista	CONTRATADA	A partir do recebimento do Termo de Recebimento Definitivo	Sem prazo definido	Nota Fiscal e Comprovante de Regularidade Fiscal e Trabalhista
10	Atesto da Nota Fiscal	TCE/RN	A partir do recebimento da Nota Fiscal e Comprova ntes de Regularidade Fiscal e Trabalhista	Até o 3º dia útil após o recebimento da Nota Fiscal	Atesto da Nota Fiscal

1.2.3. Cronograma de Implantação da Central de Serviços

#	Fase	Início	Fim	Produtos/Objetivos
1	Fase de Planejamento e Configuração	Assinatura do contrato	Até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato.	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Implantação. • Migração da Base de Chamados legada. • Elaboração dos “Scripts” de Atendimento, • Macro fluxos de Atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes. • Homologação do Ambiente Operacional. • Implantação da Ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços.
2	Fase de Estabilização - Ativação da Central de Serviços	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração	90 (noventa) dias a contar da assinatura do contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento do inventário de ativos de TI do TCE/RN. • Treinamento da equipe dos técnicos da CONTRATADA e dos servidores do TCE/RN. • Desenho e implantação do Relatório de Prestação de Serviço. • Revisão e implantação do Catálogo de Serviços de TI.

				<ul style="list-style-type: none"> ● Seminário de divulgação do Central de Serviços para a direção do TCE/RN. ● Elaboração da pesquisa de satisfação. ● Implantação definitiva de todos os relatórios operacionais e gerenciais.
3	Fase de Operação	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Estabilização	Término da vigência Contratual	<ul style="list-style-type: none"> ● Base de conhecimento implantada e disponível. ● Indicadores de produtividade e qualidade totalmente implantados e monitorados e novos indicadores. ● Processos de trabalho modelados e ajustados. ● Ferramenta de Gerenciamento de Serviços implantada com todas as funcionalidades especificadas disponíveis e operantes. ● Plano de Transferência de Conhecimento
4	Implantação de Disciplinas ITIL. (Processos de Gerenciamento de Incidente, Problema, Configuração, Mudança e Conhecimento.	Em até 90 dias a partir da data de assinatura do contrato	240 (duzentos e quarenta dias) a contar do início da atividade	<ul style="list-style-type: none"> ● Definição, implantação e monitoramento dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Configuração, Mudança e conhecimento. ● Treinamento nos processos aos usuários de TI definidos pelo TCE/RN.
5	Fase de Encerramento dos Serviços	Em até 45 (quarenta e cinco) dias antes do término do contrato	Término do contrato	<ul style="list-style-type: none"> ● Plano de Encerramento dos Serviços. ● Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de ● Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento. ● Transferência de conhecimentos e bases de dados para o TCE/RN e/ou nova CONTRATADA. ● Devolução dos recursos disponibilizados pelo TCE/RN

Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento dos prazos estabelecidos poderá acarretar, por parte do TCE/RN, na adoção das sanções previstas neste termo de referência.

Qualquer mudança nos prazos das atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhada para o TCE/RN, com as justificativas correspondentes, para que seja analisada pelo Gestor do Contrato e equipe técnica do TCE/RN, que decidirão sobre seu aceite ou pela aplicação das devidas sanções previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

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

1.2.4. Catálogo de Serviços

A CONTRATADA deverá elaborar e implementar/atualizar, na Fase de Transição, em conjunto com o TCE/RN, o Catálogo de Serviços de TI, em conformidade com a biblioteca ITIL® Foundation, disponibilizando-o via solução informatizada de atendimento e na Intranet do TCE/RN.

O objetivo do Catálogo de Serviços de TI é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos pela TI, devendo ser objetivo, de fácil entendimento e orientar os usuários dos serviços.

O Catálogo de Serviços deve contemplar, dentre outras informações relevantes e convenientes, no mínimo:

- I. Nome do serviço.
- II. Atividades relacionadas ao serviço.
- III. Perfil profissional exigido.
- IV. Nível de complexidade.
- V. Categoria.
- VI. Detalhamento e tipo de atividade.
- VII. Previsibilidade de tempo de atendimento e resolução.

- VIII. Periodicidade da ocorrência.
- IX. Quantidade estimada de ocorrência mensal.
- X. Indicadores de desempenho.
- XI. Níveis mínimos de serviço.
- XII. Horário de prestação dos serviços e exceções.

A CONTRATADA deverá propor, com base no histórico de atendimentos e ordens de serviço, a revisão dos serviços e quantitativos previstos para o Catálogo de Serviços, pelo menos duas vezes ao ano, ou sempre que demandado pelo TCE/RN.

Nos casos onde houver necessidade de revisão antecipada, devido ao aumento nas demandas de serviços, a revisão poderá ser antecipada, de comum acordo entre as partes.

Caberá à CONTRATADA:

- I. Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no catálogo de serviços.
- II. Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues.
- III. Assegurar que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso, e como eles devem ser usados.
- IV. Proporcionar que incidentes conhecidos e de fácil correção possam ser solucionados pelo próprio usuário, através de uma seção de perguntas mais frequentes (Frequently Asked Questions – FAQ) sobre incidentes/problemas, que possibilite o autoatendimento.

Deverão ser indicados quais serviços são considerados elegíveis, ou seja, passíveis de serem resolvidos no 1º Nível.

O catálogo de serviços apresentado no apêndice X deverá ser atualizado durante o processo de transição e devidamente implementado para gestão dos serviços na ferramenta de gestão de atendimentos implantada pela CONTRATADA.

1.2.5. Fase de Planejamento

Esta fase do projeto ocorrerá em até 10 (dez) dias consecutivos após a assinatura do contrato. Durante o período da Fase de Planejamento, a CONTRATADA deverá providenciar o fornecimento dos recursos de software, sua instalação e configuração, alocação do pessoal e demais atividades necessárias para o início da prestação do serviço contratado.

Na Fase de Planejamento a CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, as etapas listadas abaixo:

- Elaboração do modelo de funcionamento proposto da Central de Serviços e do processo de Gerenciamento de Incidentes, que funcionará, em sua maior parte, na Central de Serviços.
- O modelo de funcionamento mencionado no subitem anterior deverá conter de forma detalhada os fluxos de informação, iniciando-se no recebimento dos chamados, feitos pelos usuários do TCE/RN, indo até a finalização do atendimento.
- Elaboração de tabelas de classificação, escalação, usuários e itens de configuração.
- Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TI do TCE/RN e na utilização dos sistemas disponibilizados pelo TCE/RN.
- Implantação e realização de todas as customizações necessárias no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços a ser utilizado, para que atenda às necessidades do TCE/RN, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI recomendadas pela biblioteca ITIL® V3 ou superior e em conformidade com as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus apêndices.
- Elaboração das instruções de trabalho e scripts necessários à operação da Central de Serviços, contemplando os processos de atendimento de chamados, gerenciamento de incidentes, requisições de serviços, requisições de alterações/mudanças e do conhecimento. Uma vez elaborados, tais artefatos deverão ser submetidos à aprovação do TCE/RN.
- Migração dos dados do atual Sistema de Gerenciamento de Chamados do TCE/RN para o Sistema de Gerenciamento de Service Desk a ser implantado pela CONTRATADA (caso necessário), atividade esta crítica e complexa devido a atual situação do sistema e da maturidade neste processo. Este item deve ser devidamente mensurado.
- Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pela Central de Serviços.
- Cronograma e projeto de implantação dos processos ITIL elencados neste Termo de Referência.

Durante esse mesmo período a CONTRATADA deverá manter entendimento junto ao TCE/RN para que esta lhe disponibilize o ambiente físico para a instalação do Service Desk, a

infraestrutura elétrica e lógica (cabearno de rede e telefonia), bem como a base de dados de equipamentos (inventário) e demais informações necessárias para o início dos serviços. Tais atividades devem estar em consonância com o Plano de Implantação da Central de Serviços previamente aprovado.

O prazo máximo para o término da Fase de Planejamento é de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do TCE/RN, em face de eventual necessidade operacional.

Tendo a CONTRATADA concluído esta fase, entregando todos os produtos e serviços previstos, será emitido o Termo de Aceite Provisório, em até 01(um) dia útil após a entrega dos produtos, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 03 (três) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Transição.

1.2.6. Fase de Operação Experimental (FOE)

Uma vez atendidos aos requisitos da fase anterior, a Central de Serviços deverá iniciar o atendimento a todos os usuários definidos no escopo deste termo de Referência. O atendimento na fase de transição deverá respeitar todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência devendo a CONTRATADA atingir 70% (setenta por cento) de cada meta constante das especificações técnicas.

O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados e terá um prazo máximo de 90 (noventa dias) consecutivos à assinatura do contrato. Essa etapa será considerada como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Planejamento ou Transição. Na fase de transição a empresa CONTRATADA deverá realizar o Registro das informações e inventário dos ativos de TI do TCE/RN. Na fase de transição a CONTRATADA deverá promover treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante este período, com ênfase nos aplicativos disponibilizados pelo TCE/RN e nos procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços.

Nesta fase a CONTRATADA também deverá realizar o (s) treinamento (s) necessário (s) às equipes de TI do TCE/RN, que necessitarão utilizar o sistema de Central de Serviços disponibilizado pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe do TCE/RN, elaborar o Catálogo de Serviços de TI, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes/ problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar a Modelagem dos processos do Service Desk, referentes à Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Configuração, Gestão de Mudanças e Gestão do Conhecimento.

A CONTRATADA deverá elaborar os modelos de relatórios gerenciais mensais e de outros modelos de documentos exigidos e também deverá promover a divulgação do início do funcionamento da Central de Serviços aos usuários de TI do TCE/RN por meio de workshops e material informativo.

Nessa etapa deverão estar completamente finalizados e operantes os modelos de relatórios gerenciais e operacionais que servirão de base para a análise dos níveis de serviço atendidos, assim como os planos de ação de melhoria contínua para correção de desvios.

O término da Fase de Transição, e o início da operação da Central de Serviços deverão ser oficializados ao TCE/RN, por meio de um Termo de Homologação, emitido pela CONTRATADA, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Implantação, juntamente com os termos de aceitação de cada fase.

o TCE/RN emitirá o Termo de Aceite Provisório, em até 01 (um) dia útil após a entrega do Termo de Homologação, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 3 (três) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Operação.

1.3. Fase de Operação

Compreende os serviços de operação da Central de Serviços e o atendimento de 1º, 2º e 3º Níveis, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato. Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, incluindo novos indicadores que deverão ser inseridos no contexto à medida em que o processo se torne mais maduro e operacional.

A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TCE/RN, sempre que solicitado e, impreterivelmente, ao final do contrato, conforme especificado na Fase de Encerramento dos Serviços, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações do Service Desk (inventário, base de conhecimento e base de dados com histórico dos chamados ou qualquer outra informação, produto ou serviço desde que inerente ao serviço prestado).

A Base de conhecimento informatizada deverá estar totalmente operacional e conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento. As Bases de Dados que compõem a solução de softwares do Service Desk são de propriedade do TCE/RN devendo estar disponível sempre que solicitados em modelo de dados relacional e/ou em formato XML, juntamente com sua documentação técnica.

Durante a Fase de operação, como parte contínua da melhoria dos processos, serão definidos novos indicadores de qualidade que serão incorporados ao modelo de atendimento, negociado entre as partes sem prejuízos o TCE/RN.

A CONTRATADA deverá também disponibilizar acesso ao TCE/RN, a qualquer tempo, às ferramentas de gestão de incidentes e relatórios gerenciais produzidos. A formalização da implantação e operação definitivas da Central de Serviços dar-se-á com o Termo de Aceite Definitivo, uma vez comprovados o atendimento de todos os requisitos constantes de Termo de Referência.

1.4. Fase de Encerramento dos Serviços

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

A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 40 (quarenta) dias corridos anteriores ao término do contrato. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

- Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término.
- Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o TCE/RN e com a futura prestadora de serviços ou servidores do TCE/RN.

- Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento.
- Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.
- Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

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

1.5. Serviços Técnicos

1.5.1. USTN1– Unidade de Serviços Técnicos Nível 1

Entende-se por serviços técnicos de 1º nível como a solução completa para a execução de serviços de telessuporte, disponível de 12 (doze), 5 (cinco), sendo, o atendimento, no horário das 07 às 19h, composta de pessoal especializado de operação.

O atendimento contempla o registro por telefone remoto, supervisão e gestão, instalações físicas adequadas a este tipo de serviço, microcomputadores conectados em rede local, software de gestão de tele atendimento que utiliza a tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), sistema de telefonia (PABX/DAC/URA), sistema eletrônico de gravação, sistema de gestão de serviços de suporte ao usuário e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais mínimas para a execução dos serviços descritos neste documento, nas dependências do TCE/RN.

o TCE/RN será responsável por disponibilizar o local físico para a instalações físicas, cabendo a CONTRATADA a disponibilização de toda a infraestrutura necessária para o atendimento.

A CONTRATADA deverá obedecer à relação de no mínimo 01 supervisor de atendimento para cada grupo de até 10 operadores em atividade, de forma a garantir a supervisão efetiva dos serviços de atendimento.

1.5.1.1. Serviço de suporte técnico remoto de 1º nível

O serviço de suporte técnico remoto de 1º nível constitui-se no atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, utilizando base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas

respostas e procedimentos de resolução de incidentes ou falhas que provoquem a indisponibilidade ou perda de desempenho dos sistemas de informação, dúvidas, ocorrências ou qualquer outro incidente que impacte a continuidade dos serviços prestados pelos usuários atendidos pelo TCE/RN.

A base de conhecimento possibilita a padronização dos serviços, a produtividade dos usuários, aperfeiçoa a resolução de incidentes e falhas, dentre outros benefícios mensuráveis. Esta base deverá concentrar os procedimentos padrão de resolução de incidentes / problemas, bem como estar integrada ao sistema de gestão da central, de forma a possibilitar a pesquisa por resoluções semelhantes ocorridas anteriormente, possibilitando a efetiva gestão do conhecimento.

O serviço de suporte técnico remoto de 1º nível compreende as atividades de atendimento remoto ao usuário através de quaisquer meios seguros de comunicação, como telefone, Internet, e-mail, fax e chat, para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos e aplicativos, bem como para o suporte através de intervenções diretas nos equipamentos.

É objetivo deste nível de atendimento estabelecer um ponto único de contato com os usuários, devendo estar preparada para o atendimento receptivo (recebimento de ligações, e-mails, faxes, chamados abertos pela Web e através de chat) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

Para a intervenção nas estações de trabalho, os postos de atendimento de 1º Nível deverão estar equipados com recursos de controle remoto, mediante autenticação e autorização do usuário, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento dos técnicos de atendimento presencial. Efetuará os atendimentos através da identificação, registro, classificação e solução da maioria dos incidentes, dúvidas e solicitações dos usuários dos serviços disponibilizados.

Estes serviços são inerentes ao atendimento de necessidades dos usuários dos sistemas de informação do TCE/RN, envolvendo o tratamento de incidentes e a solução de problemas dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

Essa modalidade realiza, também, a abertura de "tickets" para permitir a gerência e resolução de incidentes e recuperação de falhas, escalonando processos de trabalho para o 2º ou 3º níveis de atendimento, quando não for possível o atendimento no 1º nível ou quando a

previsão de conclusão do atendimento superar os limites de tempo estabelecidos para interação.

A execução dos serviços de suporte técnico remoto de 1º nível demanda consultas e gerados relativos às configurações, mudanças, liberações, problemas, níveis de serviço, disponibilidade e capacidade dos recursos relacionados aos serviços prestados pelo TCE/RN.

Todos os atendimentos de 1º nível, bem como os "tickets" para acionamento dos processos de 2º e 3º níveis deverão ser registrados no sistema de gestão de atendimento o qual será disponibilizado pela CONTRATADA e adaptado para a execução desses serviços.

O 1º Nível poderá acionar as empresas prestadoras de serviços, envolvidas na manutenção, desenvolvimento, suporte e configuração dos recursos que sustentam os sistemas de informação do TCE/RN, quando detectada a necessidade de intervenção nestes recursos ou componentes, ficando responsável pelo acompanhamento e notificação de prazos.

1.5.1.2. Principais Atividades

A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha somente os principais processos de 1º Nível a serem executados:

- Esclarecimento de dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral;
- Orientações, dicas e truques quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- Esclarecimento de dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral e componentes de informática;
- Recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para atendimento de 2º e 3º Níveis;
- Intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários dos sistemas de informação do TCE/RN, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras do TCE/RN para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- Retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;

- Recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;
- Recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados pelo TCE/RN;
- Esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico "on-site" (3º nível) quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- Controle das solicitações encaminhadas ao 2º e 3º Níveis e controle de prazos de atendimento;
- Recebimento das soluções e fechamento dos chamados no sistema; Realização de pesquisa de satisfação através da web, a partir de e-mail enviado pelo sistema de workflow no fechamento do chamado, através do qual o usuário responde às perguntas apresentadas pelo "browser", com envio on-line das respostas à base de dados da central de suporte e serviços;
- Atender e registrar todos os Chamados feitos pelos usuários dos Serviços de informática do TCE/RN, diagnosticar sua severidade, categorizar e priorizar a ocorrência, e encerrar as ocorrências resolvidas;
- Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação dos usuários da rede corporativa de computadores do TCE/RN, relativas à situação de Chamados em aberto, utilização de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação e equipamentos (i.e. impressoras, scanners);
- Acompanhar a situação (i.e. status) de todos os Chamados registrados na Central de Serviços informando, quando requisitado, ao usuário que solicitou o Serviço a situação do mesmo;
- Informar previamente aos usuários sobre manutenções ou ocorrências que gerem impacto em suas atividades;
- Acompanhar boletins de segurança, porventura divulgados por fornecedores de sistemas operacionais, de softwares e de hardwares relacionados aos ambientes operacionais do TCE/RN, aplicando correções de melhoria quando necessário;
- Divulgar novas soluções junto aos usuários, de modo a evitar o desconhecimento ou subutilização de funcionalidades dos equipamentos e dos produtos disponibilizados;

- Manter atualizada a documentação relativa aos roteiros utilizados durante o atendimento de Chamados (i.e. Scripts), de modo a garantir os níveis de Serviço especificados;
- Reportar ao responsável pelo Banco de Dados de Gerência de Configuração (CMDB) e Bases de Conhecimento do TCE/RN, alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de Ativos;
- Sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica aos Ativos utilizados pelo TCE/RN;
- Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos Serviços de TI entregues/disponibilizados pelo TCE/RN;
- Direcionar os Chamados que estiverem fora do escopo definido no Primeiro e Segundo Nível de Atendimento, descritos nos itens acima, respectivamente, para o Serviço de suporte-manutenção apropriado junto aos Analistas de Negócios do TCE/RN ou outros fornecedores de Serviços do TCE/RN;
- Acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do referido fornecedor e comunicar ao TCE/RN eventuais problemas na execução do Serviço de suporte por parte daquele fornecedor. Alertar sobre a reincidência de ocorrências;
- Acompanhar os chamados técnicos para reparação de equipamentos e restabelecimento de Serviços;
- Acompanhar os contratos de Nível Mínimo de Serviços (NMS) de terceiros e proceder com a abertura de chamados;
- Priorizar os atendimentos críticos;
- Seguir os scripts de resolução de problemas, procedendo com o atendimento 1º nível para os Serviços de infraestrutura, local ou remotamente;
- Abrir chamados de atendimento técnico para o atendimento de 2º nível, 3º nível ou terceiros, conforme necessidade;
- Fornecer orientação e suporte remoto relativos as soluções de sistemas e negociais de quaisquer naturezas aos usuários internos e externos, quando solicitadas e devidamente autorizadas, capacitadas e disponibilizadas pelo TCE/RN;
- Fornecer orientação e suporte remoto nos sistemas operacionais baseados em plataforma Windows ou Linux, Bancos de Dados e Redes dentre outros;

- Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pelo TCE/RN;
- Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento;
- Apoiar os usuários na utilização de "browsers" de internet, gerenciadores de e-mail e intranet;
- Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e Serviços de informática;
- Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática, predial e uso em geral;
- Esclarecer e informar aos profissionais de suporte técnico presencial quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas e necessidades de priorização;
- Atualizar as informações cadastrais dos usuários nos sistemas de Service Desk, quando detectada a necessidade;
- Descrever todos os passos realizados durante o atendimento e orientar as equipes de 2º e 3º Nível;
- Abrir, registrar e encaminhar Ordens de Serviços para atendimento de 2º e 3º Nível, quando da não resolução em 1º Nível;
- Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a manutenções, adaptações e/ou melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos para os Analistas de Negócio do TCE/RN;
- Registrar todos os chamados e contatos com usuários em um banco de dados com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, falhas e suas causas, perfis e principais necessidades por usuários;
- Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- Verificar junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas quando do fechamento dos chamados;

- Realizar pesquisa mensal junto aos usuários de informática para aferir o índice de satisfação em relação aos Serviços.

1.5.1.3. Quantidade média estimada

A quantidade de USTN1 e seus tipos estão apresentados no Termo de Referência.

1.5.1.4. Disponibilidade e canais do serviço

Canais de serviço	Disponibilidade
Telefone, Chat, e-mail, e Intranet	5 x 12

1.5.2. USTN2 – Unidade de Serviços Técnicos de Nível 2

Entende-se por serviços técnicos de 2º nível como a solução completa para a execução de serviços de suporte técnico de retaguarda, 2º Nível, disponível 12 (doze) horas, no horário das 07 às 19h, composta de pessoal especializado de operação, instalações físicas adequadas a este tipo de serviço, microcomputador conectado em rede local, software de gestão de tele atendimento que utiliza a tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), sistema de telefonia (PABX/DAC/URA), sistema eletrônico de gravação, sistema de gestão de atendimentos, e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais mínimas, nas dependências do TCE/RN, para a execução dos serviços descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

1.5.2.1. Serviços de suporte técnico remoto de 2º nível

Os serviços de suporte técnico de 2º nível são inerentes ao atendimento de necessidades dos usuários dos sistemas de informação e dos serviços oferecidos pelo TCE/RN que envolve a solução de incidentes que não puderam ser resolvidos no 1º nível de atendimento por insuficiência de recursos, conhecimento ou tempo, bem como no tratamento de solicitações, consultas e dúvidas de usuários recebidas através de e-mails, faxes, intranet e outros canais e mídias de interação disponibilizadas pelo 1º nível.

Os serviços de suporte técnico remoto de 2º nível, de acordo a natureza e tipo do incidente, incluem o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos nos níveis mínimos de serviços e serão executados a partir da análise das informações obtidas e encaminhadas pelas unidades de atendimento de 1º nível e/ou pelos usuários através dos demais canais de interação citados.

O serviço de suporte técnico remoto de 2º Nível tentará solucionar ainda de forma remota os incidentes não resolvidos no 1º Nível de atendimento e quando não resolvidos ou não

possíveis deverão ser executados presencialmente no prédio do Tribunal do Estado do Rio Grande do Norte - TCE/RN. Para isto, esse serviço contará com os mesmos recursos de acesso remoto das unidades de atendimento, além de conhecimentos mais avançados em serviços de suporte ao usuário. Deverá ser possível também a transferência de ligações entre o 1º e o 2º Níveis através da rede IP ou qualquer outro meio, para prosseguimento dos atendimentos já em curso.

Será também de responsabilidade do serviço de suporte técnico remoto de 2º Nível o tratamento de demandas relacionadas aos sistemas de informação do TCE/RN, cuja manutenção é de responsabilidade do TCE/RN. Os Analistas da CONTRATADA deverão analisar os incidentes reportados e interagirem com os Analistas do TCE/RN, através do sistema de gestão de serviços de suporte ao usuário, para que os atendimentos sejam efetuados dentro dos prazos estabelecidos.

Caso seja identificado que a resolução do incidente somente é possível pelo serviço de atendimento local, a ocorrência deverá ser encaminhada ao suporte técnico presencial de 3º nível, visando tornar mais ágil a resolução do problema identificado.

Ao término do atendimento, o profissional que ocupa o posto de atendimento de suporte técnico de 2º nível efetuará o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas, informações prestadas e efetuará o fechamento do respectivo "ticket". Após isso, deverá ser encaminhada mensagem para o 1º nível, informando sobre a conclusão do serviço, através do sistema de gestão disponibilizado.

Além disso, quando for o caso, deverão ser registradas as atualizações (inclusões, alterações e exclusões) de dados relativos à gerência de mudanças e de configuração, no sistema de gestão de atendimento.

As soluções providas pelo suporte técnico remoto de 2º nível deverão ser registradas e encaminhadas para o suporte de 1º nível, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento de 1º nível, com atualização e manutenção contínua de informações, respostas e soluções de incidentes.

1.5.2.2. Principais Atividades

A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha somente os principais processos de 2º Nível a serem executados:

- Gerenciamento e controle de prazos das solicitações encaminhadas ao 2º Nível;

- Encaminhamento e acompanhamento dos chamados aos responsáveis pelos sistemas internos para envio da demanda e negociação de prazos;
- Recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de gestão;
- Atualização de dados relativos a gerência de mudanças e de configuração, quando houver quaisquer alterações destes componentes durante a execução dos serviços de suporte técnico remoto de 2º nível;
- Utilização de software especializado em atendimento remoto, dependendo da natureza e do tipo de problema.
- Implementação de mensagens eletrônicas na URA, quando de ocorrências que afetem grande número de usuários, prestando informações suficientes para evitar a fila do atendimento de 1º Nível;
- Apoiar o 1º Nível no atendimento a chamados de maior complexidade;
- Realizar atendimento especializado relativo aos produtos Microsoft, Linux e Adobe, dentre outros;
- Realizar atendimentos remotos e/ou presenciais que demandem maior tempo de resolução, liberando as posições de atendimento remoto de 1º Nível para o atendimento aos problemas mais corriqueiros;
- Identificar com precisão o Serviço ou sistema de origem do incidente;
- Encaminhar chamados ao 3º Nível e às equipes técnicas de redes e sistemas do TCE/RN e acompanhar os prazos de atendimento;
- Alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados que puderem ser adotadas pelas equipes de 1º, 2º e 3º Níveis nos próximos atendimentos;
- Orientar os supervisores de 1º Nível quanto à indisponibilidade de Serviços do TCE/RN, possibilitando que as Posições de Atendimento Técnicos de 1º Nível (PAN1) prestem as informações necessárias aos usuários;
- Executar as atividades previstas nos processos de GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS, GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO definidas e estabelecida pelo TCE/RN;
- Atender os chamados da CENTRAL DE SERVIÇOS para solução de problemas;
- Atividades de testes de microcomputadores, periféricos e acompanhamento da manutenção e atualização dos recursos do parque computacional do TCE/RN;

- Instalação e configuração de estações de trabalho, envolvendo Sistema Operacional; automação de escritório (Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Programa de Apresentação, Banco de Dados de uso pessoal, Correio Eletrônico e Navegador WEB); emulador de terminais, dentre outros;
- Instalação e configuração de aplicativos corporativos.
- Havendo a concordância do TCE/RN, os recursos de Suporte de 2o Nível poderão ser realocados conforme a necessidade.
- Promover a solução de incidentes e problemas de hardware (i.e. microcomputadores, impressoras, e outros periféricos), software básico (i.e. MS Windows), aplicativos de desktop (i.e. MS Office) e aplicativos corporativos do TCE/RN através de acesso remoto;
- Configurar e instalar hardwares, softwares e periféricos da rede corporativa de computadores do TCE/RN através de acesso remoto;
- Propor melhorias em especificações de recursos de hardware e software, em documentações técnicas, e em procedimentos de instalação de equipamentos e aplicativos;
- Propor normas, padrões e procedimentos operacionais, incluindo descrições de fluxo de trabalho, de papéis e de responsabilidades para aprovação pelo TCE/RN;
- Identificar e reportar, imediatamente, problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente operacional da rede corporativa de computadores do TCE/RN;
- Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da rede do TCE/RN, mediante autorização, para configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, service packs e componentes;
- Documentar as soluções para Incidentes e Problemas e a correspondente Causa Raiz;
- Elaborar Scripts de instalação, de configuração, e de operação de softwares, hardwares e firmwares;
- Produzir e/ou solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas de primeiro e segundo níveis;
- Emitir relatório de monitoramento, informando quanto a limitações da infraestrutura de energia elétrica e ar-condicionado;

- Executar qualquer das atividades acima listadas em todo o estado do Rio Grande do Norte, dependendo do tipo de chamado e necessidade.

1.5.2.3. Quantidade média estimada

A quantidade de USTN2 e seus tipos estão apresentados no Termo de Referência.

1.5.2.4. Disponibilidade e canais do serviço

Canais de serviço	Disponibilidade
Sistema de Gestão de Atendimento, telefone, e-mail, Intranet.	5 x 12.

1.5.3. USTQ – Unidade de Serviços Técnicos de Qualidade

O serviço de qualidade do suporte técnico é responsável pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, devendo compreender solução completa de gestão dos serviços de suporte, além da implantação, definição de processos, documentos, procedimentos, Catálogo de Serviços, base de conhecimento, inventário e demais itens que compõe a gestão de uma central de serviços aqui não mencionados.

Este serviço requer uma estrutura composta por profissionais, sistemas e processos especializados, dimensionados de acordo com o volume estimado para o serviço de suporte técnico remoto. A prestação deste serviço será em horário comercial das 08h às 18h. Todos os custos relacionados a esta equipe de gestão deverão estar contemplados nos preços dos serviços de suporte técnico remoto.

A gestão de suporte técnico remoto compreende os seguintes serviços:

- Coordenação do Suporte Técnico remoto;
- Análise da Base de Conhecimento do Suporte Técnico Remoto;
- Supervisão do Suporte Técnico Remoto;
- Monitoria do Suporte Técnico Remoto;
- Análise de Tráfego do Suporte Técnico Remoto;
- Elaboração do catálogo de serviços;
- Implantação do ITIL e governança de TI;
- Implantação da central de serviços;
- Monitoramento e garantia da qualidade da base de dados;
- Definição dos processos;
- Relatórios gerenciais mensais;

- Indicadores de gestão;
- Publicação e transparência das informações;
- Marketing e divulgação da central de serviços;
- Apoio gerencial;
- Base de dados gerencial Business Intelligence (BI);
- Migração de dados;
- Implantação de processos voltados a central de serviços;
- Garantia da qualidade das informações;
- Prestação de contas mensal;
- Melhoria contínua do processo;
- Relatório de sugestões de melhoria;
- Adequação da ferramenta de gestão aos processos;
- Monitoramento constante dos resultados mensais;
- Revisão trimestral dos indicadores bem como sinalização de novos indicadores de qualidade;
- Processo de transição;
- Processo de reversão ou devolução dos serviços ao TCE/RN.

Para garantir o correto dimensionamento da equipe de gestão e a isonomia na formação de preço dos serviços, a CONTRATADA deverá considerar a seguinte relação entre o serviço de gestão de suporte técnico remoto e os serviços de suporte técnico remoto de 1º e 2º nível:

- Mínimo de 01 (um) supervisor para cada grupo de 10 técnicos de suporte técnico remoto de 1º e 2º nível;
- Mínimo de 01 (um) Analista de Base de Conhecimento para todo o serviço de suporte técnico remoto;
- Mínimo de 01 (um) Coordenador para todo o serviço de suporte técnico remoto;
- Mínimo de 01(um) especialista em processos de Service Desk para a implantação da central de serviços.

1.5.3.1. Principais atividades

A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha somente os principais processos de gestão e qualidade destacados por perfil a serem executados. Cabe ainda ressaltar que, a critério do TCE/RN poderão ser contratados outros perfis excludentes e não concorrentes em caso de

necessidades pontuais, haja vista o modelo de contratação não garantir demanda mínima e ser sob demanda, a critério do TCE/RN.

1.5.3.1.1. Serviços de Coordenação do Suporte Técnico Remoto

- Responsabilizar-se, operacionalmente, pela operação do suporte técnico remoto;
- Responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes;
- Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores de atendimento;
- Garantir a plena operacionalização do ambiente de atendimento e reportar eventuais necessidades de correções;
- Fornecer as informações técnicas necessárias para apresentação à equipe de gestão do TCE/RN;
- Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a anuência do TCE/RN, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os supervisores e equipes de apoio;
- Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo TCE/RN.

1.5.3.1.2. Serviços de Análise da Base de Conhecimento

- Estruturar, implantar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia do TCE/RN, a base de conhecimento e todos os "scripts" de suporte técnico remoto, contemplando todas as respostas padronizadas;
- Manter atualizada a base de conhecimento de acordo com as atualizações dos sistemas de informação;
- Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer ao TCE/RN, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;
- Propor ao TCE/RN alterações de métodos, procedimentos ou rotinas existentes na base de conhecimento com o objetivo de aumentar a assertividade das soluções registradas na base de conhecimento, a qualidade do serviço de suporte técnico remoto e garantir um elevado nível de satisfação dos usuários;
- Interagir com a equipe do TCE/RN, para validar as alterações a serem implementadas na base de conhecimento.

1.5.3.1.3. Serviços de Supervisão dos Postos de Atendimento

- Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- Participar da elaboração e fazer cumprir o plano de ocupação dos serviços de suporte técnico remoto;
- Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes;
- Apoiar o Coordenador na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
- Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência do TCE/RN, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- Gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;
- Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades de suporte técnico remoto, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
- Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo TCE/RN;
- Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário;
- Comunicar ao Coordenador sobre qualquer problema relativo ao plano de ocupação dos serviços de suporte técnico remoto;
- Elaborar relatórios de serviços executados.
- Monitorar as chamadas e os diálogos de atendimento humano estabelecido entre os usuários e os técnicos de suporte remoto;

- Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário;
- Promover a escuta direta e gravada dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades de suporte técnico remoto, objetivando a manutenção dos padrões de qualidade do atendimento;
- Comunicar ao supervisor qualquer problema relativo ao atendimento prestado ao usuário;
- Realizar feedback aos operadores e supervisores quanto ao desempenho e os ajustes necessários, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- Elaborar relatórios de serviços executados;
- Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Cumprir normas e objetivos traçados pelo TCE/RN, contribuindo para alcançar metas definidas.
- Planejar e acompanhar os serviços e resultados da operação;
- Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações;
- Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;
- Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- Aperfeiçoar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- Comunicar ao Coordenador das ocorrências de atendimento;
- Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos operadores e na disponibilidade da infraestrutura;
- Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- Emitir diariamente relatórios de volumetria do atendimento.

1.5.3.1.4. Serviços de Análise e Consultoria de Processos da Central de Serviços

- Responsabilizar-se, operacionalmente, definição, implantação, garantia da qualidade no que tange aos processos ITIL, Governança e qualidade dos indicadores;
- Elaboração e implantação do catálogo de serviços, scripts de atendimento, procedimentos de atendimento remoto e presencial;
- Implantação e definição das ferramentas de gestão, monitoramento e atendimento remoto;
- Planejamento e gestão dos processos de transição;
- Elaboração dos documentos necessários e suficientes para a implantação da central de serviços.
- Melhoria contínua do processo e artefatos pertinentes a central de serviços sob demanda;
- Garantia da qualidade e aderência às melhores práticas de mercado no que tange ao ITIL, COBIT e service desk;
- Definição dos procedimentos de gestão;
- Elaboração de Relatórios gerenciais, processo ITIL, processos COBIT, Service Desk, aderência aos processos de service desk, definição dos indicadores de qualidade, elaboração dos níveis mínimos de serviços (NMS);
- Reuniões mensais de apresentação dos resultados;
- Elaboração dos relatórios de melhoria contínua;
- Definição dos processos de melhoria da base de conhecimento e processos de atendimento.

1.5.3.1.5. Disponibilidade do serviço

Canais de serviço	Disponibilidade
Sistema de Gestão de Atendimento	5 x 12.

1.5.4. Unidades de Serviços Técnicos de Nível 3 - Especializados:

1.5.4.1. Definições Gerais

Tendo em vista os resultados almejados por meio da presente contratação, foram estabelecidas as especificações das funções e síntese das atribuições para a execução dos serviços necessários para a garantia da disponibilidade dos serviços de infraestrutura de TIC e de

segurança da informação, com base nas características no APÊNDICE IV – Ambiente Tecnológico, do Termo de Referência.

Todos os serviços de infraestrutura de TIC desta contratação serão quantificados e demandados à CONTRATADA por meio de Unidade de Serviço de Infraestrutura de TIC (UST), que é a unidade básica para mensuração dos serviços contratados, mediante ao catálogo de serviços.

1.5.4.2. Plano de Execução dos Serviços

Durante a fase de transição conforme especificado neste termo de referência, para este grupo de serviços em especial, caberá a CONTRATADA na fase de inventário, elaborar um da situação da infraestrutura da DIN, com escopo a ser definido pelo gestor do TCE/RN, a fim de consolidar um plano para adequação ou melhoria, contendo no mínimo os seguintes pontos, mas não se limitando a:

- Active Directory: Levantamento e análise da situação e apresentação de plano para adequação de acordo com as melhores práticas e recursos existente;
- Rede: Levantamento e análise da situação física e lógica da rede, apresentação das conclusões e de plano para adequação de acordo com as melhores práticas e recursos existentes;
- Servidores: Levantamento e análise do parque de servidores, apresentação das conclusões e plano para adequação de acordo com as melhores práticas e recursos existente.

1.5.4.3. Requisições de Serviços

Será considerada uma Requisição de Serviço, qualquer demanda feita por usuários para a área de TI que não afete o fluxo natural da prestação do serviço e não esteja implicando em interrupção ou degradação da qualidade dos serviços prestados pela DIN.

De acordo com a classificação, as requisições de serviços deverão ser atendidas nos seguintes prazos:

Classificação	Descrição	Prazo para Conclusão
Imediata	É o pedido para a solução de um o impacto que já ocorreu no ambiente da aplicação ou para o atendimento	01 (Uma) hora
Urgente	É o pedido em que o impacto está próximo de acontecer no ambiente da aplicação ou para o atendimento	02 (duas) horas

Alta	São atendimentos de pedidos em que não é para a correção de impactos no ambientes da aplicação que podem esperar até 4 h para a conclusão	04 (duas) horas
Normal	São atendimentos de pedidos em que não é para a correção de impactos no ambientes da aplicação que podem esperar até 8 h para a conclusão	08 (oito) horas
Baixa	São atendimentos de pedidos em que não é para a correção de impactos no ambientes da aplicação que podem esperar até 12 h para a conclusão	12 (doze) horas

1.5.4.4. USTP - Serviços de Projetos, Implantação Especializada e Coordenação

Os serviços envolvem o planejamento, implantação e documentação de novas soluções de infraestrutura de TI de acordo com padrões e arquiteturas recomendadas pelos fabricantes e seguindo as melhores práticas de gestão de projetos, PMBOK, gerenciamento de serviços, ITIL, governança de TI e COBIT.

1.5.4.4.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Planejar infraestrutura de tecnologia da informação;
- Efetuar análise de desempenho e capacidade da infraestrutura de tecnologia da informação;
- Efetuar análise de tendência da disponibilidade da infraestrutura de tecnologia da informação;
- Participar das mudanças e liberações no ambiente computacional, relacionadas à infraestrutura de tecnologia da informação;
- Responsabilizar-se, operacionalmente, definição, implantação, garantia da qualidade no que tange aos processos ITIL, Governança e qualidade dos indicadores;
- Elaboração e implantação do catálogo de serviços, scripts de atendimento, procedimentos de atendimento remoto e presencial;
- Implantação e definição das ferramentas de gestão, monitoramento e atendimento remoto;
- Planejamento e gestão dos processos de transição;
- Elaboração dos documentos necessários e suficientes para a implantação da central de serviços.

- Melhoria contínua do processo e artefatos pertinentes a central de serviços sob demanda;
- Garantia da qualidade e aderência às melhores práticas de mercado no que tange ao ITIL, COBIT e service desk;
- Definição dos procedimentos de gestão;
- Elaboração de Relatórios gerenciais, processo ITIL, processos COBIT, Service Desk, aderência aos processos de service desk, definição dos indicadores de qualidade, elaboração dos níveis mínimos de serviços (NMS);
- Reuniões mensais de apresentação dos resultados;
- Elaboração dos relatórios de melhoria contínua;
- Definição dos processos de melhoria da base de conhecimento e processos de atendimento.
- Elaboração, coordenação, administração, implantação, gestão e acompanhamento dos projetos de infraestrutura de qualquer natureza, complexidade ou criticidade;
- Elaboração de melhorias, normas, regras e padrões de trabalho na área de infraestrutura;
- Consultoria tecnológica especializada;
- Treinamentos e repasse de conhecimento.

1.5.4.4.2. Serviços de Implantação de Projetos de Infraestrutura - Requisitos Mínimos:

- Profissional com Nível Superior completo em Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática ou Engenharia; Pós-graduação na área Tecnologia da Informação com ênfase no Gerenciamento de Projetos;
- Funções: Analista de Projetos e Gerente de Projetos.
- Capacitação: ITIL Foundation, COBIT – Control Objectives for Information and Related Technology e MBA Gerenciamento de Projetos.
- Experiência não inferior a 4 anos em implantação, elaboração, gestão, administração e acompanhamento de projetos de infraestrutura;

1.5.4.5. USPO - Serviços de Operação, Suporte e Administração de Redes de Comunicação

1.5.4.5.1. Serviços de Segurança

Serviços destinados à execução dos processos relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes, segurança de estação de trabalho (endpoint Kaspersky), segurança de dispositivos móveis corporativos, aspectos estratégicos de segurança da informação e análise de logs para appliance de segurança (Sonicwall, Watchguard, Sophos, Fortigate ou similar). A Célula de Segurança da Informação deve garantir que estão sendo empregadas as melhores práticas do mercado em relação ao tema e envidar todos os esforços para mitigar incidentes relacionados à segurança, bem como garantir a aplicação da política de segurança da informação caso existente.

1.5.4.5.1.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Planejar infraestrutura de segurança da informação;
- Efetuar análise de desempenho e capacidade da infraestrutura de segurança da informação;
- Efetuar análise de tendência da disponibilidade da infraestrutura de segurança da informação;
- Participar das mudanças e liberações no ambiente computacional, relacionadas à infraestrutura de segurança da informação;
- Planejar a implementação de estratégias de segurança e de segmentação da rede interna (criptografia de tráfego, VLANs, etc.);
- Implementar e manter os processos da área, monitorar os eventos de segurança, tratar incidentes de segurança da informação e propor recomendações para prevenção;
- Coordenar as especificações, instalações e configurações dos equipamentos de segurança (firewall, IDS/IPS, Proxy, etc.);
- Coordenar o monitoramento da infraestrutura de segurança da informação, orientando a análise e a resolução de incidentes e problemas;
- Coordenar as atividades de configuração e auditoria de segurança nos sistemas operacionais e demais softwares utilizados;

- Orientar os Analistas em Segurança da Informação quanto à operacionalização das soluções de filtro de conteúdo, antivírus, antispam, IDS/IPS, backup e restore e pastas públicas;
- Planejar e executar testes de vulnerabilidades no ambiente computacional, atuando na eliminação e na prevenção das vulnerabilidades e dos riscos de segurança da informação;
- Implementar as políticas e procedimentos relacionados a autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação e redundância;
- Monitorar e identificar tentativas de invasão e uso indevido dos recursos da rede;
- Monitorar de maneira pró-ativa os recursos e sistemas de segurança do ambiente operacional do TCE/RN;
- Coordenar as atividades de operação e monitoramento do ambiente do Data Center realizadas pelos Analistas de Segurança da Informação;
- Elaborar relatórios dos serviços executados observando os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas;
- Consolidar documentações de processos e produtos de segurança de TIC;
- Especificar, instalar e configurar equipamentos de segurança (firewall, IDS/IPS, Proxy, etc.);
- Fazer o monitoramento da infraestrutura de segurança da informação, analisando e resolvendo incidentes e problemas quando necessário;
- Identificar os itens de configuração dos diversos ambientes operacionais;
- Configurar e efetuar auditoria de segurança nos sistemas operacionais e demais softwares utilizados;
- Administrar a solução de conteúdo Internet (filtro de conteúdo), aplicando regras de configuração e políticas, realizando bloqueio e desbloqueio de sítios web de acordo com a política de Segurança da Informação do TCE/RN, resolvendo incidentes e problemas;
- Administrar as soluções de Antivírus e AntiSPAM, aplicando regras de configuração e filtros de acordo com a política de Segurança da Informação do TCE/RN, resolvendo incidentes e problemas;

- Administrar a solução de detecção e prevenção de intrusos, aplicando, testando e atualizando regras de configuração, realizando a filtragem de tráfego malicioso, resolvendo incidentes e problemas;
- Realizar análise técnica sobre soluções destinadas à Segurança da Informação;
- Operacionalizar e monitorar a solução de backup e restore;
- Operacionalizar e administrar o ambiente de pastas públicas.

1.5.4.5.1.2. Serviços de Segurança Tipo I - Requisitos Mínimos

- Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação ou Engenharia da Computação; ou possuir nível superior completo em outras áreas diferentes do campo da ciência da computação, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Segurança da Informação ou comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de Segurança da Informação em empresas ou organizações com ambientes de complexidade igual ou superior aos do TCE/RN descrito no Termo de Referência;
- Possuir certificação ITIL V3 Foundation, ou superior;
- Possuir certificação ISO 27.001 Foundation;
- Possuir experiência comprovada como coordenador ou líder de equipe;
- Possuir conhecimento comprovado em segurança de redes, conformidade e segurança operacional, ameaças e vulnerabilidades, segurança de aplicações, dados e estações, controle de acesso e gerência de identidade, e criptografia, preferencialmente por meio da certificação compTIA Security+ ou por meio de cursos relacionados aos temas;
- Possuir conhecimento comprovado em gestão de riscos de segurança da informação, preferencialmente por meio de certificação e/ou cursos relacionados à norma ISO/IEC 27.005;
- Possuir experiência profissional mínima de 3 anos em auditoria de sistemas;
- Possuir conhecimento comprovado em de redes de computadores (TCP/IP, DNS, DHCP);
- Possuir conhecimento comprovado em gerenciamento de projetos, preferencialmente com experiência atuando como líder de projetos utilizando boas práticas, processos e técnicas preconizadas pelo PMI (Project Management Institute).
- Experiência profissional nas seguintes tecnologias:

- Sistemas Operacionais: Microsoft, Linux e Unix.
- Segurança: Microsoft, Auditoria 2K12, Active Directory, IIS (Internet Information Service), URLScan, Chkrootkit, IPTables, Nessus, Nmap, Netstat, ACLs, Políticas de Senha, Proteção do Root. Perímetro – Ambiente CISCO Networks e UTMs (Firewall, VPN, etc).
- Arquitetura de Redes: Geral – TCP/IP. Protocolos e serviços – ARP, IP, DNS, ICMP, UDP, TCP, RIP, BGP, OSPF, Telnet, DHCP, SFTP, SMTP, SNMP, HTTP, HTTPS. Outros – QoS e VoIP.

1.5.4.5.1.3. Serviços de Segurança Tipo II - Requisitos Mínimos

- Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação ou Engenharia da Computação, ou possuir nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Segurança da Informação ou comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de Segurança da Informação em empresas ou organizações com ambientes de complexidade igual ou superior aos do TCE/RN descrito no Termo de Referência;
- Possuir certificação ITIL V3 Foundation, ou superior;
- Possuir certificação ISO 27.001 Foundation;
- Possuir conhecimento comprovado em planejar, implementar e realizar manutenção de redes heterogêneas seguras e consistentes, garantindo a interoperabilidade dos sistemas em ambientes Linux, preferencialmente por meio das certificações LPIC-1 e LPIC-2 ou por meio de cursos relacionados aos temas;
- Possuir conhecimento comprovado em segurança de redes, conformidade e segurança operacional, ameaças e vulnerabilidades, segurança de aplicações, dados e estações, controle de acesso e gerência de identidade, e criptografia, preferencialmente por meio da certificação compTIA Security+ ou por meio de cursos relacionados aos temas;
- Possuir conhecimento comprovado em gestão de riscos de segurança da informação, preferencialmente por meio de certificação e/ou cursos relacionados à norma ISO/IEC 27.005;
- Possuir conhecimento comprovado em de redes de computadores (TCP/IP, DNS, DHCP);

- Possuir experiência em virtualização de servidores.
- Experiência profissional nas seguintes tecnologias:
 - Sistemas Operacionais: Microsoft, Linux e Unix.
 - Segurança: Microsoft, Auditoria 2K12, Active Directory, IIS (Internet Information Service), URLScan, Chkrootkit, IPTables, Nessus, Nmap, Netstat, ACLs, Políticas de Senha, Proteção do Root. Perímetro – Ambiente CISCO Networks e UTMs (Firewall, VPN, etc).
 - Arquitetura de Redes: Geral – TCP/IP. Protocolos e serviços – ARP, IP, DNS, ICMP, UDP, TCP, RIP, BGP, OSPF, Telnet, DHCP, SFTP, SMTP, SNMP, HTTP, HTTPS. Outros – QoS e VoIP.

1.5.4.5.2. Serviços de Produção

Serviços destinados à execução dos processos relativos à administração, sustentação, manutenção, documentação, suporte e planejamento de melhorias em servidores com os sistemas operacionais Linux (Debian), aplicativo de monitoramento de rede (Zabbix), sistema de e-mail corporativo (Zimbra), tecnologia de virtualização (VMWare) e de administração de hardware de datacenter (Dell, IBM, EMC). Subsidiar a equipe de Arquitetura na elaboração de projetos de sistemas corporativos no tocante a infraestrutura. Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas junto a fabricantes durante a vigência do contrato de suporte. A Célula de Produção deve garantir que estão sendo empregadas as melhores práticas dos mercados em relação ao tema, envidar todos os esforços para mitigar incidentes relacionados à utilização de servidores de rede.

1.5.4.5.2.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Suporte técnico de 3º Nível;
- Responsável pela execução dos processos relativos a administração, sustentação, manutenção, documentação, suporte e planejamento de melhorias em servidores com os sistemas operacionais Linux, aplicativo de monitoramento de rede, sistema de e-mail corporativo, tecnologia de virtualização e consoles de administração de hardware de datacenter.
- Subsidiar a equipe de Arquitetura na elaboração de projetos de sistemas corporativos no tocante a infraestrutura.
- Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas junto a fabricantes.

- A área de suporte a segurança da informação que estão sendo empregadas as melhores práticas dos mercados em relação ao tema, envidar todos os esforços para mitigar incidentes relacionados à utilização de servidores de rede.

1.5.4.5.2.2. Serviços de Produção Tipo I - Requisitos Mínimos

- Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia da Computação, ou possuir nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Redes de Comunicação.
- Possuir experiência profissional realizada na atividade de Redes de Comunicação em empresas ou organizações com ambientes de complexidade igual ou superior aos do TCE/RN descrito apêndice IV – AMBIENTE TECNOLÓGICO deste Termo de Referência;
- Capacitações: em ITIL Foundation, administração de servidores Linux e Windows, virtualização em ambientes VMWare.
- Certificações: LPIC-1: Linux Server Professional Certification e VMWare VCP5-DCV ou superior.

1.5.4.5.3. Serviços de Diretório

Serviços destinados à execução dos processos relativos à administração, sustentação, manutenção, documentação, suporte e planejamento de melhorias em servidores com os sistemas operacionais Windows (2008 ou superior) e Linux (Debian), sistemas corporativos, serviço de diretórios (Active Directory), serviço de arquivos (DFS/Samba), serviço de nomes (DNS). Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas junto a fabricantes durante a vigência do contrato. A Célula de Diretórios deve garantir que estão sendo empregadas as melhores práticas dos mercados em relação ao tema, envidar todos os esforços para mitigar incidentes relacionados à utilização de servidores de rede.

1.5.4.5.3.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Suporte técnico de 3º Nível;
- Responsável pela execução dos processos relativos a administração, sustentação, manutenção, documentação, suporte e planejamento de melhorias em servidores com os sistemas operacionais Windows e Linux, sistemas corporativos, serviço de

diretórios (Active Directory), serviço de arquivos, serviço de nomes (DNS), aplicativo de comunicações unificadas e Intranet.

- Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas junto a fabricantes.
- A área de suporte a segurança da informação que estão sendo empregadas as melhores práticas dos mercados em relação ao tema, envidar todos os esforços para mitigar incidentes relacionados à utilização de servidores de rede.

1.5.4.5.3.2. Serviços de Diretórios Tipo I - Requisitos Mínimos

- Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia da Computação, ou possuir nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Redes de Comunicação.
- Capacitações: em ITIL Foundation, administração de sistemas Microsoft e Linux.

1.5.4.5.4. Serviços de Conectividade

Serviços destinados à execução dos processos relativos à administração, sustentação, manutenção, documentação, suporte e planejamento de melhorias na topologia da rede corporativa (LAN/WLAN/WAN), gerência de ativos de rede de núcleo e de borda (Switches HP/Cisco), dispositivos de armazenamento de dados de datacenter (EMC, IBM, Dell), virtualização de volumes, appliance de tráfego perimetral e VPN (Sonicwall, Sophos, Watchguard, Fortigate), redes sem fio (Ubiquiti, Cisco, entre outras), aplicar regras de QoS (Quality of Service), solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes, configuração de VLAN e ZONING, instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP. Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas junto a fabricantes durante a vigência do contrato de suporte. A Célula de Conectividade deve garantir que estão sendo empregadas as melhores práticas dos mercados em relação ao tema, envidar todos os esforços para mitigar incidentes relacionados à utilização da rede.

1.5.4.5.4.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Apoiar tecnicamente o monitoramento e o controle de mudanças da rede de telefonia fixa (quantidade e distribuição dos ramais) do TCE/RN;

- Manter atualizada a base de ramais ativos, seus locais de instalação e categorias, de acordo com as políticas definidas pelo TCE/RN;
- Apoiar tecnicamente o monitoramento e o controle de mudanças da rede de telefonia móvel (quantidade de linhas e franquias) do TCE/RN;
- Manter atualizada a base de linhas de telefonia móvel ativas, franquias e destinação, de acordo com as políticas definidas pelo TCE/RN;
- Apoiar tecnicamente o monitoramento e o controle de mudanças da rede de link(s) de acesso à internet do TCE/RN;
- Manter atualizada a base de links de acesso à internet ativos, larguras de banda e locais de instalação, de acordo com as políticas definidas pelo TCE/RN;
- Apoiar tecnicamente o monitoramento e o controle de mudanças dos serviços de telefonia do TCE/RN;
- Sinalizar para a gestão os casos de inconsistências e desconformidades relacionados à prestação de serviços de conectividade;
- Monitorar o cumprimento dos níveis de serviços de conectividade, informando à gestão os casos de descumprimento dos níveis e da qualidade acordados;
- Apoiar tecnicamente a operacionalização e o controle das iniciativas de ampliação, de racionalização, de comunicação ou de manutenção dos serviços de conectividade.

1.5.4.5.4.2. Serviços de Conectividade Tipo I – Requisitos Mínimos

- Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou
- Engenharia da Computação, tendo neste caso que comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de coordenação técnica em empresas ou organizações com ambiente de complexidade igual ou superior ao do TCE/RN, descrito no Termo de Referência;
- Capacitações: em ITIL Foundation, administração de servidores Linux e Windows, administração de rotinas de backup;
- Experiência mínima de 2 anos com as atividades exigidas neste perfil;
- Certificações: Cisco CCNA.

1.5.4.5.4.3. Serviços de Conectividade Tipo II – Requisitos Mínimos

- Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou
- Engenharia da Computação, tendo neste caso que comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de coordenação técnica em empresas ou organizações com ambiente de complexidade igual ou superior ao do TCE/RN, descrito apêndice IV – AMBIENTE TECNOLÓGICO deste Termo de Referência;
- Capacitações: em ITIL Foundation, administração de servidores Linux e Windows, administração de rotinas de backup;
- Experiência mínima de 1 ano com as atividades exigidas neste perfil;
- Certificações: Cisco CCNA.

1.5.4.5.5. Serviços de Armazenamento

Serviços destinados à execução dos processos relativos à administração, sustentação, manutenção, documentação, suporte e planejamento de melhorias em sistema corporativo de backup (Bacula), sistema de gerenciamento de atendimento (GLPI), sistema de gerenciamento de projetos (Redmine), sistemas de armazenamento de versões de códigos (SVN), documentos para Arquitetura e sistemas corporativos em plataforma Linux (Debian). Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas junto a fabricantes durante vigência do contrato de suporte. A Célula de Armazenamento deve garantir que estão sendo empregadas as melhores práticas dos mercados em relação ao tema, envidar todos os esforços para mitigar incidentes.

1.5.4.5.5.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Suporte técnico de 3º Nível;
- Responsável pela execução dos processos relativos a administração, sustentação, manutenção, documentação, suporte e planejamento de melhorias em sistema corporativo de backup, sistema de gerenciamento de atendimento, sistema de gerenciamento de projetos, sistemas de armazenamento de versões de códigos, documentos para Arquitetura e sistemas corporativos em plataforma Linux.
- Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas junto a fabricantes.

- A área de suporte ao ambiente de Armazenamento que estão sendo empregadas as melhores práticas dos mercados em relação ao tema, envidar todos os esforços para mitigar incidentes

1.5.4.5.5.2. Serviços de Armazenamento Tipo I – Requisitos Mínimos

- Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou
- Engenharia da Computação, tendo neste caso que comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de coordenação técnica em empresas ou organizações com ambiente de complexidade igual ou superior ao do TCE/RN, descrito apêndice IV – AMBIENTE TECNOLÓGICO deste Termo de Referência;
- Capacitações: em ITIL Foundation, administração de servidores Linux e
- Windows, administração de rotinas de backup.
- Certificações: LPIC-1: Linux Server Professional Certification;
- Experiência mínima de 2 anos com as atividades exigidas neste perfil;

1.5.4.5.5.3. Serviços de Armazenamento Tipo II – Requisitos Mínimos

- Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou
- Engenharia da Computação, tendo neste caso que comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de coordenação técnica em empresas ou organizações com ambiente de complexidade igual ou superior ao do TCE/RN, descrito no Termo de Referência;
- Capacitações: em ITIL Foundation, administração de servidores Linux e Windows, administração de rotinas de backup.
- Certificações: LPIC-1: Linux Server Professional Certification;
- Experiência mínima de 1 ano com as atividades exigidas neste perfil.

1.5.4.5.6. Serviços De Operação, Suporte e Monitoramento

Serviços responsáveis por monitorar, em tempo real (24x7/365), os serviços de TI em ambiente de gerenciamento centralizado do tipo NOC, monitorando o desempenho, capacidade e continuidade dos Serviços de TI e sistemas operacionais, coletar dados da utilização de infraestrutura de rede, CPU, memória e sistemas de armazenamento de dados,

apresentar relatórios com análise de desempenho e capacidade, consolidar os relatórios de atividades mensais, realizadas nos ambientes de redes (LAN, WLAN e WAN), backup, sistemas operacionais, dados, produção e monitoramento, provendo informações gerenciais, elaborar os relatórios de desempenho e operação dos Servidores de aplicação, bancos de dados, sistemas operacionais, redes LAN, WLAN e LAN, bem como dos Serviços de backup e restore de dados, reduzir o downtime dos aplicativos por prevenção e notificação imediata de indisponibilidade, monitorar os Serviços do TCE/RN, seus componentes, manutenção, necessidades de reposição, chamados à fornecedores, com o intuito de garantir o SLA estabelecido..

1.5.4.5.6.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Apoiar tecnicamente o monitoramento e o controle de mudanças da rede de telefonia fixa (quantidade e distribuição dos ramais) do TCE/RN;
- Manter atualizada a base de ramais ativos, seus locais de instalação e categorias, de acordo com as políticas definidas pelo TCE/RN;
- Apoiar tecnicamente o monitoramento e o controle de mudanças da rede de telefonia móvel (quantidade de linhas e franquias) do TCE/RN;
- 4.8.2.4. Manter atualizada a base de linhas de telefonia móvel ativas, franquias e destinação, de acordo com as políticas definidas pelo TCE/RN;
- Apoiar tecnicamente o monitoramento e o controle de mudanças da rede de links de acesso à internet;
- Manter atualizada a base de links de acesso à internet ativos, larguras de banda e locais de instalação, de acordo com as políticas definidas pelo TCE/RN;
- Apoiar tecnicamente o monitoramento e o controle de mudanças do serviço de 0800 do TCE/RN;
- Sinalizar para a gestão os casos de inconsistências e desconformidades relacionados à prestação de serviços de conectividade;
- Monitorar o cumprimento dos níveis de serviços de conectividade, informando à gestão os casos de descumprimento dos níveis e da qualidade acordados;
- Apoiar tecnicamente a operacionalização e o controle das iniciativas de ampliação, de racionalização, de comunicação ou de manutenção dos serviços de conectividade.

1.5.4.5.6.2. Serviços de Operação, Suporte Monitoramento Tipo I – Requisitos Mínimos

- Técnico Informática com experiência profissional mínima de 2 anos; em instalação e configuração do sistema operacional Windows 7 ou superior, Windows Server 2008 e 2012, assim como os serviços que nele rodem.
- Conhecimento: Em sistema de monitoramento (Zabbix) Sistema Operacional Windows, Linux; Aplicações Web; Serviços de correio eletrônico, antivírus, aplicativos rodando em plataforma IIS e análise de log.
- Experiência mínima comprovada de 2 anos na função do perfil.

1.5.4.5.6.3. Serviços de Operação, Suporte Monitoramento Tipo II – Requisitos Mínimos

- Técnico Informática com experiência profissional mínima de 2 anos; em instalação e configuração do sistema operacional Windows 7 ou superior, Windows Server 2008 e 2012, assim como os serviços que nele rodem.
- Conhecimento: Em sistema de monitoramento (Zabbix) Sistema Operacional Windows, Linux; Aplicações Web; Serviços de correio eletrônico, antivírus, aplicativos rodando em plataforma IIS e análise de log.
- Experiência mínima comprovada de 1 ano na função do perfil.

1.5.4.5.7. **USTDB - Serviços De Operação, Suporte E Administração De Banco De Dados**

Serviços destinados à execução dos processos relativos à administração, sustentação, manutenção, documentação, suporte e planejamento de melhorias no ambiente de banco de dados, subsidiar a equipe de ARQUITETURA DE DADOS, prover migração de dados entre SGBD's do TCE/RN , criar os ambientes de banco de dados, gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados, manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados, instalar e configurar SGBD's e produtos correlatos, manter os SGBD's em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho, compactação, verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD's; configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de BD; administrar e configurar os SGBD's; monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD's; gerar relatórios sobre a disponibilidade do Serviço e possíveis pontos de falha, gerar relatórios

e gráficos de desempenho e tempo de resposta, manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD's, analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções, aplicar de forma proativa os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas, configurar perfis de acesso para os usuários clientes que farão acesso a bases de dados, proceder com testes de vulnerabilidades, coordenar a criação, verificação, atualização e implementação e revisão dos scripts na área de Bancos de Dados, elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços, elaborar relatórios técnicos que subsidiem o TCE/RN; elaborar consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes, efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas dos SGBD's junto a fabricantes durante o período de vigência do suporte.

1.5.4.5.7.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Gerenciar as mudanças de escopo dos projetos de banco de dados;
- Identificar, mitigar e controlar os riscos dos projetos de banco de dados;
- Verificar a conformidade dos serviços de banco de dados com as normas e padrões definidos pelo TCE/RN;
- Gerenciar os SGBDs (Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados) adotados;
- Definir regras e meio para movimentação de dados nos SGBDs;
- Especificar e acompanhar o emprego de uma política de backup e recovery das bases de dados;
- Instalar, configurar, administrar e monitorar o desempenho dos SGBDs;
- Atuar juntamente com integrantes da área de segurança, no emprego de técnicas de segurança e confiabilidade das bases de dados;
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de Gerência de Mudança, planejamento, qualidade de software e teste de sistemas, no que se refere aos SGBDs das bases de dados corporativas;
- Controlar o acesso às bases de dados auditando informações do SGBD;
- Elaborar e executar scripts de mudança de estrutura;
- Executar scripts de povoamento de dados nos SGBD dos diversos ambientes;
- Subsidiar Administradores de Dados e Desenvolvedores com informações quanto as limitações dos SGBDs utilizados;
- Instalar e configurar softwares de monitoramento de performance de banco de dados;

- Colaborar para manter atualizada a Política de Segurança de Ambiente e informações dos SGBDs;
- Definir e gerar relatórios de acompanhamento e monitoração dos ambientes dos SGBDs;
- Efetuar testes periódicos dos backups para recuperação das bases de dados;
- Identificar riscos técnicos, analisar impactos, definir estratégias de continuidade e elaborar planos e procedimentos de contingência e recuperação dos bancos de dados;
- Manter atualizada toda e qualquer documentação principalmente os procedimentos operacionais padrão da administração de banco de dados.

1.5.4.5.7.2. Serviços de Operação, Suporte e Administração de Banco de Dados Tipo I – Requisitos Mínimos

- Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação ou Engenharia da Computação, ou possuir nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Banco de Dados ou comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de administração de Banco de Dados em empresas ou organizações com ambientes de complexidade igual ou superior aos do TCE/RN descrito no Termo de Referência;
- Experiência como DBA, de no mínimo 4 anos, com a execução das atividades utilizando bancos de dados relacionais;
- Conhecimento: Modelagem de Dados; Administração de banco de dados; Elaboração e implementação de projeto de banco de dados; Elaboração de planos de manutenção; Backup e tuning de banco de dados, Sistema Operacional Windows, Unix, Linux; bancos de dados relacionais
- Capacitação em ITIL Foundation.

1.5.4.5.7.3. Serviços de Operação, Suporte e Administração de Banco de Dados Tipo II – Requisitos Mínimos

- Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação ou Engenharia da Computação, ou possuir nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização

de nível superior (lato sensu) em Banco de Dados ou comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de administração de Banco de Dados em empresas ou organizações com ambientes de complexidade igual ou superior aos do TCE/RN descrito apêndice IV – AMBIENTE TECNOLÓGICO deste Termo de Referência;

- Experiência como DBA, de no mínimo 5 anos, com a execução das atividades utilizando o SGBD relacionais;
- Conhecimento: Modelagem de Dados; Administração de banco de dados; Elaboração e implementação de projeto de banco de dados; Elaboração de planos de manutenção; Backup e tuning de banco de dados, Sistema Operacional Windows, Unix, Linux; bancos de dados relacionais.
- Capacitação em ITIL Foundation.

1.5.4.6. USTAC - Serviços De Arquitetura de Sistemas, Dados e Configuração

1.5.4.6.1. Serviços de Arquitetura de Sistemas

Serviços destinados à manter e modernizar a arquitetura em três camadas do sistema corporativo do TCE/RN, ferramenta de testes; construir soluções tolerantes a falhas que viabilizem processos críticos com processamento em paralelo e transações concorrentes no banco de dados; monitorar a aplicação no ambiente de produção, com a finalidade de detectar funcionalidades que consumam grandes recursos de memória; validar se o código produzido está condizente com o padrão de desenvolvimento de sistemas definido pelo TCE/RN.

1.5.4.6.1.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Equipe responsável por projetar configurações e melhoria no ambiente de desenvolvimento de sistemas, bem como buscar melhorias em novas tecnologias para implementação no ambiente;
- Determinar as necessidades de todas as pessoas envolvidas ou afetadas por qualquer mudança num sistema de informação;
- Fazer uma análise de alto nível nos requisitos do sistema, baseada nas necessidades dos usuários ou de restrições como custos e cronograma;
- Garantir que estes requerimentos sejam consistentes, completos, corretos e operacionalmente definidos;
- Realizar análises da relação custo/benefício para determinar a melhor forma de atender a um requerimento;

1.5.4.6.1.2. Serviços de Arquitetura de Sistemas Tipo I – Requisitos Mínimos

- Diploma ou certificado de conclusão de curso de graduação de nível superior na Área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação e Cultura – MEC, ou qualquer diploma ou certificado de curso de graduação de nível superior com especialização, em nível de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, ambos fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC.
- Experiência em: ASP.Net MVC framework , ASP2.0, VBScript,Stored Procedures SQL, VB.net, ASP.Net WebApi, Oauth, Visual Studio, Selenium, SVN, TortoiseSVN, Git, Jenkins, Redmine, Ajax, Jasper/Ireport,Crystal reports, HTML, CSS, Javascript, JQuery, balanceamento de carga, NHibernate, Entity framework , ODBC; XML, WebServices, SoapUI; Log4net, Quartz; Mysql; Desenvolvimento de componentes reutilizáveis, SSL, Criptografia, Assinatura/Certificação digital/Token de autenticação,Node.js,Angular 1~4,jade,Nosql,MongoDB,MSSQL, JSON,conhecimento em: Linux intermediário, shell e shell script,Redes de computadores e virtualização;
- Capacitação em ITIL Foundation, COBIT – Control Objectives for Information and Related Technology e Gerenciamento de Projetos;
- Microsoft Certified Solutions Associate para Web Applications, ou experiência mínima de 3 anos em C#, JAVASCRIPT, XML (XML Schema),ASP NET, sólida experiência com Arquitetura de sistemas de grande complexidade.

1.5.4.6.2. Serviços de Arquitetura de Dados

Serviços destinados à Manter o Modelo de Dados Corporativo, em um banco de dados relacional, que atenda preferencialmente as três perspectivas: Conceitual, Lógico e Físico; manter o Dicionário de Dados do Modelo de Entidades e Relacionamento do TCE/RN; atender aos pedidos de levantamento e alteração de dados, bem como certificar as consultas vinculadas às solicitações das áreas de negócios do TCE/RN.

1.5.4.6.2.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Responsável por definir a situação futura, pelo alinhamento durante o desenvolvimento e pelo acompanhamento para garantir que melhorias sejam feitas sempre de acordo com as especificações arquitetônicas originais.

- Realizar análise com os dados como um recurso estratégico da organização, representando-os independentemente das diferentes unidades que os utilizam, respeitando as múltiplas visões derivadas do mesmo dado, permitindo seu compartilhamento

1.5.4.6.2.2. Serviços de Arquitetura de Dados Tipo I – Requisitos Mínimos

- Diploma ou certificado de conclusão de curso de graduação de nível superior na Área de Tecnologia da Informação, com especialização, em nível de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, ambos fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC.
- Especialização em Banco de Dados;
- Capacitação em ITIL Foundation, COBIT – Control Objectives for Information and Related Technology e Gerenciamento de Projetos;
- Experiência em: Elaboração e implementação de projetos de modelagem de dados e Data Warehouse (DW), com experiência comprovada de no mínimo 5 anos de trabalho na função de administrador de dados em Postgress ou superior, ORACLE 12c ou superior e SQL SERVER 2005 ou superior; a ferramenta de modelagem de dados CA Erwin ou similar;
- Conhecimento em: UML e modelo de dados dimensional.

1.5.4.6.3. Serviços de Configuração de Sistemas

Serviços destinados à Monitorar a disponibilidade da ferramenta de testes e seus serviços nos ambientes de produção e testes; configurar e manter operacionais os ambientes e ferramentas de desenvolvimento das aplicações; Gerenciar as mudanças e versões das aplicações nos ambientes de testes e produção do TCE/RN.

1.5.4.6.3.1. Especificação das Funções e Síntese das Atribuições

- Equipe responsável por realizar configuração de sistemas, bem como manter todo o ambiente de sistemas disponível e integralizado entre as outras áreas da TI.
- Realizar de forma controlada o processo de deployment em ambiente de produção;
- Realiza o gerenciamento de ferramenta de versionamento bem como das versões do sistema;

1.5.4.6.3.2. Serviços de Configuração de Sistemas Tipo I – Requisitos Mínimos

- Diploma ou certificado de conclusão de curso de graduação de nível superior na Área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação e Cultura – MEC, ou qualquer diploma ou certificado de curso de graduação de nível superior com especialização, em nível de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, ambos fornecidos por instituição de ensino reconhecida pelo MEC.
- Capacitação em ITIL Foundation, COBIT – Control Objectives for Information and Related Technology;
- Experiência profissional mínima de 3 anos na área de configuração de ambientes de sistemas de TI em plataforma de arquitetura MVC e Web API;
- 4.4.3.3 Experiência em: Programação em shell scripting em Linux (Debian e outros) e PowerShell em Windows, análise de ambiente (processamento, memória, old generation); sistemas de controle de versão (SVN, Mercurial, etc.); Desenvolvimento de Aplicações com servidor de aplicações IIS, NGINX, entre outros; Ferramentas de automação de deployment Jenkins, Visual Studio Deployment, entre outros;
- Conhecimento em: Desenvolvimento de aplicações para ambiente WEB; Infra-estrutura (Redes de computadores (TCP/IP), servidores Linux, Administração de sistemas linux , etc.); modelos de qualidade de SW; Gerência de configuração de software; Conhecimento de gerência de projetos;
- Essencial conhecimento em IIS, Visual Studio, Quartz, SQL Server, RedMine.

2. Ferramentas De Gestão

A CONTRATADA deverá dispor de solução informatizada de Service Desk (SGA – Software de Gestão do Atendimento), com interface totalmente Web, voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados. Esta solução deverá conter recursos de inventário automático de estações de trabalho, coletando informações de hardware e software dos equipamentos e notificando alterações efetuadas, bem como interfaces para controle dos processos de gerenciamento de problemas, configurações e mudanças.

Para tanto, o SGA deverá obedecer aos critérios técnicos mínimos abaixo:

- Cada técnico e analista deverá ter uma senha e login para acesso, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos;

- O SGA deverá ter cadastradas todas as solicitações do cliente, possibilitando a rápida recuperação de seu histórico, bem como ter sua operação focada neste relacionamento com o usuário, implementando conceitos de CRM – Customer Relationship Management;
- Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de “workflow”, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por E-mail e SMS (Short Message Service) aos responsáveis da CONTRATADA quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos;
- Além das funcionalidades exigidas, o SGA deverá apresentar relatórios, disponíveis também na Web, compreendendo quantitativos de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, etc.;
- A exigência da certificação refere-se à qualificação técnica de um produto e não
- Todos os custos relativos aos serviços de adaptação de funcionalidades do SGA, incluindo equipes de desenvolvimento e manutenção, consultorias junto aos fornecedores e atividades de especificação, deverão estar contemplados no valor dos Serviços.
- A CONTRATADA manterá base de dados atualizada contendo cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos do TCE/RN, com a finalidade de produzir relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento.
- Será estruturada pela CONTRATADA, com auxílio do TCE/RN, a Base de Conhecimentos e Scripts;
- A base de conhecimento estará acessível de forma on-line à equipe do TCE/RN;
- A CONTRATADA manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da base e fornecerá cópia atualizada dos esquemas e das descrições ao TCE/RN
- Todo o seu conteúdo, bem como toda documentação de uso, é de propriedade do TCE/RN;
- Os custos da criação, povoamento, eventual migração e atualização contínua da base de conhecimento deverão estar incluídos no preço dos serviços;
- Conter scripts para atendimento, instalação, configuração e uso, em rede ethernet Windows e Linux em qualquer versão de mercado, dos recursos computacionais do

TCE/RN, mas, não se limitando somente a estes, pois, podem ter variações futuras de acordo com a necessidade.

- A plataforma tecnológica a ser disponibilizada pela CONTRATADA deverá permitir interação remota diretamente na estação de trabalho do usuário da rede do TCE/RN;
- Autorizada ou solicitada por este, com as Posições de Telessuporte Remoto e Posições de Retaguarda para solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário;
- A abrangência deste serviço inclui o TCE/RN no estado do Rio Grande do Norte, bem como os locais onde estão lotados equipamentos do TCE/RN, que tenham acesso à sua rede de forma remota;
- Este serviço deve possuir mecanismos que garantam a certificação do usuário so CONTRATADA e do técnico de suporte que prestará a assistência, através da intervenção remota com a devida segurança desta operação, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:
- Permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário;
- Registrar os eventos de controle remoto integrado à solução de gestão de atendimentos;
- Permitir a notificação ao usuário que sua estação está sob controle remoto;
- Utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora;
- Permitir a troca de mensagens (chat) entre a máquinas controladas e controladoras;
- Não permitir que o usuário desative ou altere as configurações do software de controle remoto.
- Para aqueles equipamentos do TCE/RN que não tenham acesso à sua rede de forma remota, o atendimento será de primeiro ou segundo nível, e não sendo possível a solução do problema, deverá ser direcionado para a DIN para análise e eventual encaminhamento para o terceiro nível.
- A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes;
- Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que

estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno;

- A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento; a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores de sistemas ou quaisquer outros recursos da Rede;
- A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas de telefonia, Service Desk e gestão operacional.
- Pelo fato de os Serviços de Apoio ao Atendimento serem parte essencial do processo, sua remuneração deverá ser considerada tanto no preço estimado do atendimento telefônico quanto do atendimento via meio eletrônico, não cabendo, portanto, faturamento específico para tal.
- À critério do TCE/RN, a pesquisa de satisfação poderá ser realizada por empregados desta ou por empresa CONTRATADA especificamente para este fim ou por forma eletrônica.
- o TCE/RN será responsável pela disponibilização da infraestrutura e equipamentos necessários à execução dos Serviços, constituídos de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, canais de telefonia, devendo a CONTRATADA repor imediatamente quaisquer itens que por ventura venham a apresentar avarias.
- Caberá à CONTRATADA o fornecimento e manutenção dos equipamentos denominados Head Set (telefones especiais de uso em Service Desk), usados pelos técnicos de atendimento, bem como software de registro e acompanhamento do atendimento e Unidade de Resposta Audível – URA.
- Caberá à CONTRATADA o fornecimento de equipamento/sistema de gravação de atendimentos compatível com o equipamento existente na central e deverá estar interligada ao sistema de telefonia do TCE/RN, para permitir transferências de ligações oriundas da Central de Serviços para os ramais internos do TCE/RN, devendo propiciar a gravação de 100% (cem por cento) dos acionamentos.

- Caso venha a substituir o modelo do PABX existente, a CONTRATADA deverá tomar as providências de adequação do sistema de gravação, de forma a manter a prestação do Serviço.
- A substituição do PABX será informada ao TCE/RN com antecedência de 30 (trinta) dias, sendo este o prazo determinado para que a adequação seja realizada pela CONTRATADA.
- Caso a CONTRATADA venha a substituir o aparelho de PABX existente no TCE/RN deverá arcar com todos os custos decorrentes da substituição.

3. Exigências para a Execução dos Serviços

3.1. Definições Conceituais

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais adequados e idôneos, com expertise, experiência, competências e conhecimentos técnicos variados para a execução dos serviços contratados neste Termo de Referência. Deverá apresentar, no momento de assinatura do Contrato, através de cópia autenticada de contrato de trabalho registrado ou carteira de trabalho assinada, profissionais especializados nas áreas de atuação constantes neste edital, em razão das especificidades técnicas apresentadas pelos diversos componentes da solução.

3.1.1. Serviços de Técnico de Suporte de 1º Nível

- Escolaridade mínima: ensino médio completo;
- Possuir experiência mínima de um ano de atuação em uma ou mais das seguintes áreas: desenvolvimento de sistemas e/ou suporte a sistemas de informação;
- Possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade help-desk ou service desk.
- Possuir experiência em técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- Possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública; Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento

3.1.2. Serviços de Técnico de Suporte Remoto de 2º Nível

- Escolaridade mínima: ensino médio completo e estar cursando nível superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- Possuir experiência mínima de dois anos de atuação em uma ou mais das seguintes áreas: desenvolvimento de sistemas e/ou suporte a sistemas de informação;
- Possuir experiência mínima de dois anos de atuação em atividade help-desk ou service desk;
- Possuir experiência em técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- Possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública;
- Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

3.1.2.1. Manutenção de Microcomputadores

- Escolaridade mínima: Curso Técnico da IF – Instituto Federal com 6 meses de Experiência em Manutenção de Equipamentos de Informática, ou Curso de Eletrônica e no mínimo 2 anos de experiência em CTPS. Conhecimento de Sistema Operacional Windows e Básico de Linux;
- Equipamentos sujeitos a intervenção dos profissionais, objeto desta contratação: Computadores (estação de trabalho, Thin Client's, estações leves), servidores, impressoras de os tipos, monitores, periféricos, switches, estabilizadores, nobreaks, centrais telefônicas e quaisquer outros equipamentos de tecnologia da informação e telecomunicações em uso pelo TCE/RN;
- Os técnicos em eletrônica da empresa CONTRATADA serão responsáveis em executar o atendimento dos chamados para consertos/reparos/assistência técnica a hardware e software.
- Os serviços de manutenção da CONTRATADA terão como foco ações preventivas e corretivas na infraestrutura de informática e telecomunicações.

- Possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública;
- Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

3.1.2.2. Manutenção de Redes de Dados e Elétrica

- Escolaridade mínima: ensino médio completo, com experiência em: instalação de nobreaks e estabilizadores, manutenção preventiva e corretiva de redes de cabeamento estruturado (Cat. 5e e Cat. 6), manutenção preventiva e corretiva de rede elétrica, manutenção de rede de telefonia e certificação de redes estruturadas com, no mínimo, 1 ano de experiência em CTPS.
- Os técnicos em eletrotécnica da empresa CONTRATADA serão responsáveis em executar o atendimento dos chamados para consertos/reparos/assistência técnica a de pontos das redes de dados e elétrica, bem como de equipamentos elétricos;
- Os serviços de manutenção da CONTRATADA terão como foco ações preventivas e corretivas na infraestrutura de TI.
- Possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública;
- Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

3.1.3. Coordenador do Suporte Técnico Remoto

- Escolaridade mínima: nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI);
- Possuir certificação ITIL foundation 3;
- Domínio de microinformática;

- Conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Possuir experiência mínima de dois anos de atuação em atividade de help-desk ou service desk;
- Experiência mínima de 01 ano nas atividades de coordenação operacional de suporte técnico remoto.

3.1.4. Serviços de Análise da Base de Conhecimento

- Escolaridade mínima: nível superior completo;
- Domínio de microinformática;
- Conhecimento de internet;
- Conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Domínio de técnicas de redação;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Experiência mínima de 01 ano nas atividades de elaboração de scripts e procedimentos de tele atendimento ou suporte técnico remoto.

3.1.5. Serviços de Supervisão das Unidades

- Escolaridade mínima: ensino médio completo e estar cursando nível superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- Domínio de microinformática;
- Conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Possuir experiência mínima de 01 ano de atuação em atividade de help desk ou service desk.
- Experiência mínima de 01 ano em atividades de supervisão de atendimento.

3.1.6. Serviços de Análise de Processos

- Escolaridade mínima: nível superior completo;

- Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Apresentar raciocínio lógico e matemático;
- Ter capacidade de análise e síntese de dados;
- Apresentar experiência na área de controle de tráfego em Central de Serviços;
- Possuir conhecimento de ferramentas de desenvolvimento para tratamento e cruzamento de bases de dados;
- Certificação ITIL V3 Foudation;
- Experiência mínima de 02 anos na implantação de processos ITIL e COBIT;
- Experiência mínima de 02 anos em ferramentas de modelagem de processos.

4. Condições De Recebimento Do Objeto

O recebimento dos serviços será realizado de acordo com o art. 73 da Lei 8.666/93 nos seguintes termos:

- Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da CONTRATADA de acordo com cada Ordem de serviço ou solicitação previamente definitiva neste termo;
- Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais.

A CONTRATADA deverá informar ao TCE/RN a data e a hora de entrega do serviço, objetivando o seu recebimento. A entrega do serviço, pela CONTRATADA, e o recebimento, pelo TCE/RN, não implica em sua aceitação.

Finda a etapa de recebimento, o TCE/RN, efetuará as avaliações finais de aceitação, para que possa ser lavrado o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO. Caso o serviço entregue esteja em desacordo com o especificado no Contrato ou na proposta da CONTRATADA, poderá o TCE/RN rejeitá-lo parcialmente ou totalmente, podendo a mesma por sua conta e risco, no prazo de 07 (sete) dias úteis, promover a adequação do mesmo, caso contrário, estará a CONTRATADA sujeita à aplicação das sanções previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da prestação dos serviços, nem a ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei.

5. Local De Entrega E Execução

Os serviços constantes deste documento deverão ser executados preferencialmente nas dependências do TCE/RN, com possibilidade de alguns serviços nas dependências do CONTRATADA no Estado do Rio Grande do Norte, de acordo com a necessidade do TCE/RN. Essa exigência tem o objetivo de facilitar a gestão do contrato, a realização de auditorias, reduzir custos e assegurar melhores níveis de qualidade do serviço.

Cabe a CONTRATADA dispor de espaço físico suficiente com todas as condições de trabalho mantidas para em caso de necessidade, o TCE/RN migrar os serviços. A Comunicação prévia será feita com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas corridas.

Nestes casos a CONTRATADA deverá prover em suas instalações na região metropolitana de Natal/RN, as condições necessárias para o atendimento. Esta deverá fornecer um número de contato ou se possível integrar à Central Telefônica do TCE/RN para o atendimento aos chamados que por ventura ocorram neste período.

Cabe ressaltar que, a ferramenta de gestão é única, ou seja, os chamados que não forem possíveis de serem corrigidos neste horário deverão ser atendidos pelo nível técnico superior na hora útil seguinte sem prejuízos ao Nível Mínimo de Serviço (NMS) acordado. Situações extraordinárias a este processo deverão ser normatizados e formalizados entre as partes.

6. Garantia dos Serviços

A empresa CONTRATADA obriga-se a fornecer garantia mínima de, no mínimo, 6 (seis) meses após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, para os serviços objeto deste Termo de Referência. Na hipótese de a empresa CONTRATADA oferecer garantia por tempo superior, prevalecerá esta.

Durante o prazo de garantia, quer dos serviços, quer dos produtos nele utilizados, a empresa CONTRATADA obriga-se a adotar medidas corretivas nos serviços e/ou troca de materiais que apresentarem defeitos, mau funcionamento ou impropriedades, às suas expensas, sem ônus para o TCE/RN, designando para tanto profissional habilitado e experiente, no prazo máximo do SLA acordado, contado do ato da notificação expedida pela Central de Serviços, que poderá ser feita pelos meios, telefones, fax símile ou correio eletrônico.

A empresa CONTRATADA obriga-se a fornecer, no ato de conclusão dos serviços, o respectivo Termo de Garantia, com detalhamento dos serviços e materiais.

7. Nível Mínimo De Serviços Exigido (NMSE)

7.1. Definições Gerais

Visando avaliar o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA para o TCE/RN, será estabelecida uma política de Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE e respectivos indicadores, que contemple as expectativas do TCE/RN em relação aos serviços contratados.

Esta política, incluindo seus indicadores, deverá ser revisada pelas partes a cada ano ou quando de um fato gerador importante negociado entre as partes, a partir do final da fase de Migração, como cumprimento das metas estabelecidas neste documento. O intuito é manter uma perfeita aderência destes indicadores frente ao escopo e objetivos da prestação dos serviços e às expectativas do TCE/RN.

O conjunto de indicadores tem por objetivo auxiliar a gestão dos serviços, provendo informação periódica que pode ser analisada de várias maneiras:

- Individualmente;
- Por agrupamento entre vários Indicadores Chave de Desempenho – KPI (Key Performance Indicators);
- Por correlação entre vários indicadores; e
- Por tendências.

Os indicadores críticos constituem os Acordos de Nível Mínimo de Serviço Exigidos (NMSE). Os NMSE representam os níveis de serviços contratados e têm impacto financeiro, pois o seu não cumprimento pode acarretar multas e até rescisão do contrato. Poderão ser revisados periodicamente, em função da evolução do mercado de tecnologia e serviços de TIC cabendo ainda ser definidos para serviços não críticos a critério do TCE/RN.

Por outro lado, os KPI representam a evolução dos serviços prestados, reconhecendo que:

- A CONTRATADA vai acumulando conhecimento a respeito das operações do TCE/RN, ganhando eficiência em seus serviços;
- Novas tecnologias são disponibilizadas para auxiliar diretamente a prestação dos serviços e/ou a sua gestão, melhorando a sua eficiência; e
- A CONTRATADA pode treinar os usuários do TCE/RN no melhor uso das estações de trabalho, melhorando a eficácia dos serviços dos grupos solucionadores.

O não cumprimento dos KPIs pode, todavia, gerar penalidades e até a rescisão contratual, conforme previsão neste Termo de Referência. Este item contém as definições dos

indicadores a serem apurados e apresentados através de relatório e/ou do Portal disponibilizado pela Central de Serviços.

IMPORTANTE: A lista de indicadores prevista neste documento trata-se de previsões para medição, podendo sofrer alterações no decorrer da execução mediante ao histórico e prática, além da adição de outros indicadores a critério do TCE/RN em função da necessidade técnico e da evolução dos serviços.

7.2. Desempenho e Relacionamento

Os aspectos mais importantes da terceirização dos Serviços, para o TCE/RN, quais sejam o relacionamento e o desempenho.

Os NMSE são indicadores de desempenho e relacionamento do ponto de vista do usuário final, enquanto os demais indicadores referem-se ao ponto de vista de TIC e à melhoria contínua da prestação do serviço.

Os indicadores de desempenho (KPI Dx) dividem-se em 3 (três) grupos:

- Qualidade
- Agilidade; e
- Custo e Produtividade.

Os indicadores de relacionamento (KPI Rx) dividem-se em 3 (três) grupos:

- Entrega pontual de relatórios;
- Resposta a solicitações de providências; e
- Recomendações de planejamento

Os períodos de apuração dos indicadores de desempenho e de relacionamento serão: mensal, semestral e anual.

7.3. Indicadores de Desempenho (N1 e N2)

7.3.1. Taxa de Solução Dentro do Prazo (TSDP)

Indicador	TSDP - TAXA DE SOLUÇÃO DENTRO DO PRAZO
Abrangência	<p>O Cálculo deste indicador deverá ser feito separadamente por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tipo de Chamado: Incidente, Ordem de Serviço, IMAC, Dúvidas. ● Prioridade ● Localidade de Origem ● Grupo Solucionador

<p>Descrição</p>	<p>Porcentagem dos chamados classificados solucionados no tempo estabelecido para a prioridade do chamado, contadas dentro do horário de atendimento definido.</p> <p>O objetivo deste indicador é avaliar a efetividade do serviço, prestado na Localidade / Grupo solucionador.</p> <p>O tempo de solução deve ser contado, dentro do horário de atendimento definido, a partir do horário de abertura do chamado na Central de Serviços até o horário registrado no sistema de gerenciamento de chamados pelo grupo solucionador.</p> <p>O presente documento especifica os serviços e as responsabilidades em relação a Central de Serviços para o TCE/RN.</p>								
<p>Fórmula</p>	$TSDP = \frac{Ch_{Solv}}{Ch_{Tot}} \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1" data-bbox="427 1111 1161 1697"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TSDP</td> <td>Taxa de solução de chamados por Prioridade pelo grupo solucionador ou pelo local</td> </tr> <tr> <td>Ch_{Solv}</td> <td>Quantidade de chamados, em determinado período, de determinada Prioridade e/ou local, solucionados por determinado grupo solucionador dentro do tempo de solução</td> </tr> <tr> <td>Ch_{Tot}</td> <td>Quantidade de chamados, em determinado período, de determinada Prioridade e/ou local de um determinado grupo solucionador</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TSDP	Taxa de solução de chamados por Prioridade pelo grupo solucionador ou pelo local	Ch _{Solv}	Quantidade de chamados, em determinado período, de determinada Prioridade e/ou local, solucionados por determinado grupo solucionador dentro do tempo de solução	Ch _{Tot}	Quantidade de chamados, em determinado período, de determinada Prioridade e/ou local de um determinado grupo solucionador
Item	Descrição								
TSDP	Taxa de solução de chamados por Prioridade pelo grupo solucionador ou pelo local								
Ch _{Solv}	Quantidade de chamados, em determinado período, de determinada Prioridade e/ou local, solucionados por determinado grupo solucionador dentro do tempo de solução								
Ch _{Tot}	Quantidade de chamados, em determinado período, de determinada Prioridade e/ou local de um determinado grupo solucionador								

Método de Apuração	<p>A apuração deste indicador será diária, sendo que a Central de Serviços deve publicá-lo através do Portal para todos os chamados, possibilitando a visualização resumida ou detalhada, segundo as classificações dos mesmos, conforme a fórmula acima.</p> <p>Todos os meses, até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços, deverá ser apurado e emitido relatório com o índice atingido no mês incluindo os dados brutos registrados no sistema de registro de chamados que permitam calcular este indicador, conforme a fórmula acima</p>

7.3.2. Taxa de Atendimento dos Chamados (TAC)

Indicador	TAC – Taxa de Atendimento dos Chamados
Abrangência	Todos os chamados
Descrição	<p>Parcela das ligações no mês feitas pelos usuários para a Central de Serviços, dentro do tempo limite, a partir da opção na Unidade de Resposta Audível - URA.</p> <p>Tem por objetivo avaliar se, ao telefonar para a Central de Serviços, os usuários estão sendo atendidos num tempo considerado razoável.</p> <p>Este tempo deve ser medido entre o momento em que o PABX estabelece a conexão com o telefone da Central de Serviços até o momento em que a chamada é atendida por um Atendente.</p> <p>A CONTRATADA deve dimensionar o serviço priorizando a produtividade do atendimento (menor custo).</p>
Fórmula	$TAC = \frac{Lig_{AtM\acute{a}x}}{Lig_{AtTot}} \times 100$ <p>ONDE:</p>

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TAC</td> <td>Taxa de atendimento mensal, em porcentagem.</td> </tr> <tr> <td>Lig_{AtMáx}</td> <td>Quantidade de ligações atendidas no mês pela Central de Serviços em menos de 20 segundos.</td> </tr> <tr> <td>Lig_{AtTot}</td> <td>Quantidade total de ligações atendidas no mês pela Central de Serviços.</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TAC	Taxa de atendimento mensal, em porcentagem.	Lig _{AtMáx}	Quantidade de ligações atendidas no mês pela Central de Serviços em menos de 20 segundos.	Lig _{AtTot}	Quantidade total de ligações atendidas no mês pela Central de Serviços.
Item	Descrição								
TAC	Taxa de atendimento mensal, em porcentagem.								
Lig _{AtMáx}	Quantidade de ligações atendidas no mês pela Central de Serviços em menos de 20 segundos.								
Lig _{AtTot}	Quantidade total de ligações atendidas no mês pela Central de Serviços.								
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir, até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços, o relatório com o índice atingido no mês incluindo os dados brutos registrados no seu PABX que permitam calcular este indicador, conforme a fórmula acima.								

7.3.3. Taxa de Disponibilidade do Serviço (TDS)

Indicador	TDS – Taxa de Disponibilidade do Serviço				
Abrangência	Todos os chamados				
Descrição	Tempo de disponibilidade de um serviço. Este indicador tem por objetivo medir o tempo total que um serviço esteve disponível, dentro do período contratado, para o TCE/RN. Descontados as paradas programadas previamente aceitas pelo TCE/RN.				
Fórmula	$TDS = \frac{T_{Disp}}{T_{Contr}} \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição		
Item	Descrição				

	TDS	Taxa de disponibilidade do serviço de um grupo solucionador.
	T _{Disp}	Tempo de disponibilidade do serviço de um grupo solucionador no mês.
	T _{Contr}	Tempo de disponibilidade requerida de um grupo solucionador.
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita diariamente e mensalmente. O relatório diário deverá ser emitido e disponibilizado no Portal até as 10 horas do dia subsequente. Em caso de problemas de atendimento, a CONTRATADA deve indicar a causa e a ação tomada para retomar o atendimento. Para o relatório mensal a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês incluindo os dados brutos registrados no seu PABX que permitam calcular este indicador, conforme a fórmula acima.	

7.3.4. Taxa de Efetividade dos Chamados Programados (TECP)

Indicador	TECP – Taxa de Efetividade dos Chamados Programados
Abrangência	<p>O cálculo deste indicador deverá ser feito separadamente por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento a IMACs (para Suporte a Campo); • Atendimento a Eventos Especiais (mudanças); • Atendimento VIP (para Suporte a Campo); • Mudanças; • Projetos
Descrição	Porcentagem dos chamados programados (por exemplo, instalação de equipamento em locais especiais para eventos, tarefas de IMAC, mudanças em ambiente de produção) efetuados no mês no qual grupo solucionador efetuou conforme programado. O objetivo deste

	indicador é avaliar a efetividade da CONTRATADA no atendimento aos eventos agendados								
Fórmula	$TECP = \frac{Ch_{Prg_{sucesso}}}{Ch_{Prg_{Tot}}} \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TECP</td> <td>Taxa de efetividade nos chamados programados de um grupo solucionador no mês.</td> </tr> <tr> <td>ChPrgSucesso</td> <td>Total de chamados programados realizados no mês por um grupo solucionador com sucesso.</td> </tr> <tr> <td>ChPrgTot</td> <td>Total de chamados programados realizados no mês por um grupo solucionador.</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TECP	Taxa de efetividade nos chamados programados de um grupo solucionador no mês.	ChPrgSucesso	Total de chamados programados realizados no mês por um grupo solucionador com sucesso.	ChPrgTot	Total de chamados programados realizados no mês por um grupo solucionador.
Item	Descrição								
TECP	Taxa de efetividade nos chamados programados de um grupo solucionador no mês.								
ChPrgSucesso	Total de chamados programados realizados no mês por um grupo solucionador com sucesso.								
ChPrgTot	Total de chamados programados realizados no mês por um grupo solucionador.								
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita por cada grupo solucionador todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês incluindo os dados brutos registrados no sistema de registro de chamados que permitam calcular este indicador, conforme a fórmula acima.								

7.3.5. Taxa de Precisão de Inventário (TPI)

Indicador	TPI – Taxa de Precisão de Inventário
Abrangência	Inventários realizados
Descrição	Grau de precisão do inventário de ativos de informática do TCE/RN. Esse índice tem por objetivo medir o grau de sucesso da CONTRATADA em manter atualizado o inventário dos ativos

	(sistemas, licenças, equipamentos) de informática do TCE/RN, ativo este colocado sob a responsabilidade da CONTRATADA. O grau de precisão do inventário será dado pela porcentagem dos ativos cujas informações verificadas “in loco” coincidem com o registrado no sistema de inventário baseado na amostragem utilizada no inventário rotativo.								
Fórmula	$TPI = \frac{Atv_{Ok}}{Atv_{Amostra_{Total}}} \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TPI</td> <td>Taxa de ativos inventariados com sucesso.</td> </tr> <tr> <td>AtvOk</td> <td>Total de ativos inventariados com sucesso.</td> </tr> <tr> <td>AtvAmostra Total</td> <td>Total de ativos da amostra inventariada.</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TPI	Taxa de ativos inventariados com sucesso.	AtvOk	Total de ativos inventariados com sucesso.	AtvAmostra Total	Total de ativos da amostra inventariada.
Item	Descrição								
TPI	Taxa de ativos inventariados com sucesso.								
AtvOk	Total de ativos inventariados com sucesso.								
AtvAmostra Total	Total de ativos da amostra inventariada.								
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês, conforme a fórmula acima.								

7.3.6. Tempo de Espera Telefônica (TET)

Indicador	TET – Tempo de Espera Telefônica
Abrangência	Todos os chamados
Descrição	Tempo que o usuário espera no telefone a partir do momento em que o PABX da CONTRATADA faz a conexão com o telefone da Central de Serviços e o momento em que o agente de suporte atende ao telefone. Esse índice tem por objetivo estabelecer o limite de tempo considerado razoável para o atendimento de qualidade
Fórmula	$TET = T_{Espera}$

	<p>ONDE:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TET</td> <td>Tempo limite de espera telefônica.</td> </tr> <tr> <td>T_{Espera}</td> <td>Tempo de espera do usuário, contado a partir do momento em que o PABX da CONTRATADA faz a conexão com o número da Central de Serviços e o momento em que o agente de suporte atende ao telefone.</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TET	Tempo limite de espera telefônica.	T_{Espera}	Tempo de espera do usuário, contado a partir do momento em que o PABX da CONTRATADA faz a conexão com o número da Central de Serviços e o momento em que o agente de suporte atende ao telefone.
Item	Descrição						
TET	Tempo limite de espera telefônica.						
T_{Espera}	Tempo de espera do usuário, contado a partir do momento em que o PABX da CONTRATADA faz a conexão com o número da Central de Serviços e o momento em que o agente de suporte atende ao telefone.						
Método de Apuração	Este indicador é utilizado para estabelecer o limite de tempo de espera e compor o KPI D6.						

7.3.7. Taxa de Disponibilidade dos Recursos de Ambiente Computacional (TDRAC)

Indicador	TDRAC – Taxa de Disponibilidade dos Recursos de Ambiente Computacional
Abrangência	<p>O cálculo deste indicador deverá ser feito separadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por localidade; • Por tipo de IC: Servidores (Windows / Linux, Físicos / Virtuais), SGBDs, Ativos de Rede (switches, roteadores, firewalls, etc.), Sistemas de Armazenamento, Aplicações, etc.; • Por serviço (do ponto de vista do negócio);
Descrição	<p>Porcentagem de disponibilidade do ambiente, podendo ser medido pela sua totalidade ou parcialmente – disponibilidade dos servidores de arquivos, disponibilidade dos serviços de correio, disponibilidade dos bancos de dados, roteadores e links, etc. – sendo cada grupo solucionador responsável pela apuração do ambiente sob sua responsabilidade. O objetivo deste SLA é o de avaliar a eficiência dos</p>

	processos de gestão da CONTRATADA em relação à manutenção do ambiente de produção.
Fórmula	<p>A disponibilidade CONTRATADA será balizada pelo seguinte cálculo:</p> $TDRAC = D$ <p>Com</p> $D = \left(\sum_{i=1}^n D_i \right)$ <p>Para n = total de recursos analisados no ambiente, e com:</p> $D_i = \frac{TT_i - TI_i}{TT_i}$ <p>Ficando o cálculo:</p> $D = \left(\sum_{i=1}^n \left(\frac{TT_i - TI_i}{TT_i} \right) \right) \times 100$ <p>Ou ainda (caso os TT_i de cada recurso sejam diferentes):</p> $D = \left(\frac{\sum_{i=1}^n \left(\frac{TT_i - TI_i}{TT_i} \right)}{\sum_{i=1}^n TT_i} \right) \times 100$ <p>Sendo:</p> $TT_i = (T_{hd} \times T_{dm}) - T_{jm}$ <p>Com $T_{hd} = 24$ e $T_{dm} = 30$ e</p> $TI_i = T_{rhw} + T_{MTT_{Recovery}} + T_{MTT_{Restore}} + T_{TL}$ <p>Onde:</p> <p>D – Disponibilidade total do ambiente;</p> <p>D_i – Disponibilidade de cada recurso (i);</p> <p>TT_i – Total de (tempo) disponibilidade possível;</p> <p>TI_i – Total de (tempo) indisponibilidade acordada (Nível Mínimo de Serviços Exigidos);</p> <p>T_{hd} – Total de horas do dia;</p> <p>T_{dm} – Total de dias do mês (média anual);</p> <p>T_{jm} – Total de horas reservadas para janela de manutenção no mês;</p>

	<p>T_{rhw} – Total de tempo para reposição de hardware (recurso) contratado;</p> <p>$T_{MTTRecovery}$ – Total de tempo para restauração do recurso – sistema operacional e aplicativos (Mean Time to Recovery);</p> <p>$T_{MTTRestore}$ – Total de tempo para recuperação dos dados – datafiles, arquivos de configuração, etc. (Mean Time to Restore);</p> <p>T_{TL} – Tempo total de Testes e Liberação;</p>
Método de Apuração	<p>A apuração deste indicador será feita todos os meses (mensalmente) sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês incluindo os dados brutos registrados no sistema de registro de chamados que permitam calcular este indicador, conforme a fórmula acima.</p>

7.3.8. Taxa de Efetividade na Execução de Projetos (TEEP)

Indicador	TEEP – Taxa de Efetividade na Execução de Projetos (Demandas Planejadas ou Especiais)				
Abrangência	Demandas desta categoria				
Descrição	Efetividade na execução de projetos tem por objetivo avaliar a eficiência e a eficácia da CONTRATADA na execução de projetos de infraestrutura de TIC. Esse indicador aponta a quantidade de fases realizadas fora das especificações no período analisado, seja por prazo ou por qualidade da entrega.				
Fórmula	$TEEP = \sum Fase_{Atrasada} + \sum Fase_{Rejeitada}$ <p>ONDE:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEEP</td> <td>Taxa de efetividade na execução de projetos</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TEEP	Taxa de efetividade na execução de projetos
Item	Descrição				
TEEP	Taxa de efetividade na execução de projetos				

	Fase _{Atrasada}	Somatória de fases entregues e aceitas com atraso.
	Fase _{Rejeitada}	Somatória de fases rejeitadas.
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês, conforme a fórmula acima.	

7.3.9. Taxa de Efetividade no Planejamento da Capacidade (TEPC)

Indicador	TEPC – Taxa de Efetividade no Planejamento da Capacidade					
Abrangência	<p>Esse índice deve ser trabalhado por grupo de ICs (e.g. roteadores, switches, firewalls, servidores, sistemas de armazenamento, etc.). O cálculo deste indicador deverá ser feito separadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Por localidade; ● Por tipo de IC: Servidores (Windows / Linux, Físicos / Virtuais), SGBDs, Ativos de Rede (switches, roteadores, firewalls, etc.), Sistemas de Armazenamento, Aplicações, etc.; ● Por serviço (do ponto de vista do negócio); 					
Descrição	Efetividade do planejamento de capacidade executado pela CONTRATADA. Esse índice tem por objetivo avaliar a eficiência e a eficácia do planejamento de capacidade de recursos para atender aos serviços de TIC.					
Fórmula	$TEPC = \left(1 - \frac{Chm_{Cap}}{T_{IC}}\right) \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEPC</td> <td>Taxa de efetividade do planejamento de capacidade</td> </tr> </tbody> </table>		Item	Descrição	TEPC	Taxa de efetividade do planejamento de capacidade
Item	Descrição					
TEPC	Taxa de efetividade do planejamento de capacidade					

	<table border="1"> <tr> <td>Chm_{Cap}</td> <td>Total de chamados de determinado grupo de ICs abertos por falta de capacidade ou por atingir nível crítico de capacidade.</td> </tr> <tr> <td>T_{IC}</td> <td>Total de ativos de determinado grupo.</td> </tr> </table>	Chm _{Cap}	Total de chamados de determinado grupo de ICs abertos por falta de capacidade ou por atingir nível crítico de capacidade.	T _{IC}	Total de ativos de determinado grupo.
Chm _{Cap}	Total de chamados de determinado grupo de ICs abertos por falta de capacidade ou por atingir nível crítico de capacidade.				
T _{IC}	Total de ativos de determinado grupo.				
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês, conforme a fórmula acima.				

7.3.10. Taxa de Efetividade das Implementações de Segurança (TEIS)

Indicador	TEIS – Taxa de Efetividade das Implementações de Segurança							
Abrangência	Efetividade das implementações de segurança da CONTRATADA							
Descrição	Este índice tem por objetivo avaliar a efetividade das soluções de segurança implementadas pela CONTRATADA. É obtido através da análise da torre de Auditoria e os respectivos apontamentos de implementações de segurança com erro ou fora das especificações enviadas pela torre de Segurança da Informação e Continuidade de Negócio e é calculada através da razão entre essa informação e o total de implementações de segurança executados no período.							
Fórmula	$TEIS = \left(1 - \frac{Seg_{Erro}}{Seg_{Total}}\right) \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEIS</td> <td>Taxa de efetividade de implementações de segurança.</td> </tr> <tr> <td>SegErro</td> <td>Total de implementações de segurança com erro.</td> </tr> </tbody> </table>		Item	Descrição	TEIS	Taxa de efetividade de implementações de segurança.	SegErro	Total de implementações de segurança com erro.
Item	Descrição							
TEIS	Taxa de efetividade de implementações de segurança.							
SegErro	Total de implementações de segurança com erro.							

	SegTota 1	Total de implementações de segurança.	
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês, conforme a fórmula acima		

7.3.11. Taxa de Períodos sem Atendimento (TPSA)

Indicador	Taxa de Períodos sem Atendimento (TPSA)
Abrangência	Períodos sem atendimento ou solicitações, ociosidade da Central de Serviços
Descrição	Quantidade de períodos de 1 hora no mês com taxa horária de abandono igual ou maior que a 30%, ou seja, períodos de 1 hora no mês em que a maioria das ligações feitas por usuários para a Central de Serviços sejam perdidas. Tem por objetivo identificar se a CONTRATADA deixou a Central de Serviços desatendida. A taxa horária de abandono é calculada com a porcentagem das ligações para a Central de Serviços, durante períodos de 1 hora, abandonadas pelos usuários após tempo limite de espera (NMSE6) para atendimento. Devem ser considerados períodos de 1 hora iniciando-se a cada hora cheia (i.e. 1:00h, 2:00h, 3:00h, etc.). Ligações abandonadas antes do tempo limite de espera são consideradas desistências e não devem ser computadas na contagem das ligações abandonadas e nem na quantidade de ligações entrantes. Este tempo deve ser medido entre o momento em que o PABX estabelece a conexão com o telefone ou ramal da Central de Serviços até o momento em que a chamada é abandonada pelo usuário. A reprodução de mensagens gravadas não é considerada atendimento.

<p>Fórmula</p>	<p>Em cada mês devem ser contados os períodos de 1 hora, iniciando-se em cada hora cheia, em que a taxa horária de abandono seja de 100%, sendo que a taxa horária de abandono deve ser calculada de acordo com a fórmula abaixo:</p> $TPSA = \frac{LigVálidasAband}{LigVálidasTotal} \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1" data-bbox="437 772 1198 1417"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aband_{Hora}</td> <td>Taxa de ligações abandonadas em um período de uma hora. Deve ser calculado para cada período de uma hora no mês.</td> </tr> <tr> <td>LigVálidasAband</td> <td>Total de ligações abandonadas após espera superior ao período determinado nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.</td> </tr> <tr> <td>LigVálidasTotal</td> <td>Total de ligações recebidas pela Central de Serviços, expurgadas as ligações abandonadas antes de 30s de espera.</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	Aband _{Hora}	Taxa de ligações abandonadas em um período de uma hora. Deve ser calculado para cada período de uma hora no mês.	LigVálidasAband	Total de ligações abandonadas após espera superior ao período determinado nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.	LigVálidasTotal	Total de ligações recebidas pela Central de Serviços, expurgadas as ligações abandonadas antes de 30s de espera.
Item	Descrição								
Aband _{Hora}	Taxa de ligações abandonadas em um período de uma hora. Deve ser calculado para cada período de uma hora no mês.								
LigVálidasAband	Total de ligações abandonadas após espera superior ao período determinado nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.								
LigVálidasTotal	Total de ligações recebidas pela Central de Serviços, expurgadas as ligações abandonadas antes de 30s de espera.								
<p>Método de Apuração</p>	<p>A apuração deste indicador será feita diariamente e mensalmente. O relatório diário deverá ser emitido e disponibilizado no Portal até as 10 horas do dia subsequente. Em caso de problemas de atendimento, a CONTRATADA deve indicar a causa e a ação tomada para retomar o atendimento. Para o relatório mensal a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês incluindo os dados brutos registrados no seu PABX que permitam calcular este indicador, conforme a fórmula acima</p>								

7.3.12. Taxa de Apresentação de Planos de Ação (TAPA)

Indicador	Taxa de Apresentação de Planos de Ação (TAPA)								
Abrangência	Avaliar as respostas da CONTRATADA mediante a planos de ação para incidentes ou soluções a serem implantadas.								
Descrição	Relação entre as ocorrências de não cumprimento dos Indicadores e KPI's ou problemas registrados ou incidentes críticos (crises) e apresentação de seus respectivos planos de ação. Tem por objetivo medir o compromisso da CONTRATADA em apresentar planos de ação.								
Fórmula	$TAPA = \frac{PA_{Ok}}{Ocorr_{Tot}} \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TAPA</td> <td>Taxa de acompanhamento de planos de ação.</td> </tr> <tr> <td>PAOk</td> <td>Total de planos de ação apresentados e com sua execução dentro do prazo programado.</td> </tr> <tr> <td>OcorrTot</td> <td>Total de ocorrências no período (crises e situações de não cumprimento de NMSEs e KPIs).</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TAPA	Taxa de acompanhamento de planos de ação.	PAOk	Total de planos de ação apresentados e com sua execução dentro do prazo programado.	OcorrTot	Total de ocorrências no período (crises e situações de não cumprimento de NMSEs e KPIs).
Item	Descrição								
TAPA	Taxa de acompanhamento de planos de ação.								
PAOk	Total de planos de ação apresentados e com sua execução dentro do prazo programado.								
OcorrTot	Total de ocorrências no período (crises e situações de não cumprimento de NMSEs e KPIs).								
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o décimo dia útil do mês subsequente o relatório com o índice atingido no mês, conforme a fórmula acima.								

7.3.13. Taxa de Efetividade dos Serviços de Monitoramento (TESM)

Indicador	Taxa de Efetividade dos Serviços de Monitoramento (TESM)
-----------	--

Abrangência	Avaliar os serviços de monitoramento do parque computacional passível deste monitoramento								
Descrição	Efetividade dos serviços de monitoração tem por objetivo medir o grau de precisão da CONTRATADA no reporte de incidentes por meio dos serviços de monitoração. Esse índice é obtido pela razão entre a quantidade de incidentes reportados pelos serviços de monitoração (abertura de incidente na Central de Serviços) referente a eventos no ambiente de TIC – manual ou automaticamente – e o total de incidentes de mesmo escopo registrados na Central de Serviços.								
Fórmula	$TESM = \left(1 - \frac{Incid_{ReportTot}}{Incid_{RegistadosTot}}\right) \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TESM</td> <td>Taxa de efetividade dos serviços de monitoração</td> </tr> <tr> <td>IncidReportTot</td> <td>Total de incidentes reportados pela monitoração para uma categoria de ativos.</td> </tr> <tr> <td>IncidRegistrado sTot</td> <td>Total de incidentes registrados para uma categoria de ativos.</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TESM	Taxa de efetividade dos serviços de monitoração	IncidReportTot	Total de incidentes reportados pela monitoração para uma categoria de ativos.	IncidRegistrado sTot	Total de incidentes registrados para uma categoria de ativos.
Item	Descrição								
TESM	Taxa de efetividade dos serviços de monitoração								
IncidReportTot	Total de incidentes reportados pela monitoração para uma categoria de ativos.								
IncidRegistrado sTot	Total de incidentes registrados para uma categoria de ativos.								
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês, conforme a fórmula acima.								

7.3.14. Taxa de Acompanhamento dos Planos de Ação (TAPS)

Indicador	Taxa de Acompanhamento dos Planos de Ação (TAPS)
Abrangência	Avaliar o cumprimento e resultados dos planos de ação apresentados

Descrição	Relação entre o número de planos de ação apresentados com a sua execução dentro do prazo programado e o número total de planos de ação apresentados. Tem por objetivo medir a qualidade da evolução dos planos de ação em aberto, cujos objetivos devem garantir melhoria e conformidade na prestação dos serviços contratados								
Fórmula	$TAPS = \frac{PA_{Ok}}{Ocorr_{PA}} \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TAPS</td> <td>Taxa de acompanhamento de planos de ação.</td> </tr> <tr> <td>PAOk</td> <td>Total de planos de ação apresentados e com sua execução dentro do prazo programado.</td> </tr> <tr> <td>OcorrPA</td> <td>Total de ocorrências com planos de ação apresentados e aprovados ou em processo de aprovação no período.</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TAPS	Taxa de acompanhamento de planos de ação.	PAOk	Total de planos de ação apresentados e com sua execução dentro do prazo programado.	OcorrPA	Total de ocorrências com planos de ação apresentados e aprovados ou em processo de aprovação no período.
Item	Descrição								
TAPS	Taxa de acompanhamento de planos de ação.								
PAOk	Total de planos de ação apresentados e com sua execução dentro do prazo programado.								
OcorrPA	Total de ocorrências com planos de ação apresentados e aprovados ou em processo de aprovação no período.								
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês, conforme a fórmula acima.								

7.3.15. Taxa de Reabertura de Chamados (TRC)

Indicador	Taxa de Reabertura de Chamados (TRC)
Abrangência	Chamados reabertos em função de retrabalho ou serviços inconclusos encerrados
Descrição	Percentual de chamados reabertos em relação ao volume de chamados. Tem por objetivo medir a qualidade do atendimento e do encerramento dos chamados

Fórmula	$TRC = \frac{Ch_{Reabertos}}{Ch_{Tot}} \times 100$	
	ONDE:	
	Item	Descrição
	TRC	Taxa de reabertura de chamados.
	ChReabertos	Total de chamados reabertos.
	ChTot	Total de chamados.
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês, conforme a fórmula acima.	

7.3.16. Taxa de Solução no Primeiro Contato (TSPC)

Indicador	Taxa de Solução no Primeiro Contato (TSPC)
Abrangência	Medição dos atendimentos resolvidos no primeiro contato
Descrição	<p>Porcentagem dos chamados abertos na Central de Serviços (ou seja, registrados) solucionados pelos agentes de suporte, no 1º contato. Tem por objetivo avaliar o grau de competência e preparo dos agentes de suporte de 1º Nível. Avalia indiretamente o grau de efetividade do treinamento e documentação gerada.</p> <p>Devem ser excluídos da contagem dos chamados solucionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitações de Serviço; • Solicitações de mudanças (IMACs); • Eventos classificados como sendo de outros grupos solucionadores.

Fórmula	$TSPC = \frac{Ch_{SolC1}}{Ch_{SolTot}} \times 100$								
	ONDE:								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TSPC</td> <td>Taxa de solução de chamados pela Central de Serviços de 1º Nível.</td> </tr> <tr> <td>ChSolC1</td> <td>Quantidade de chamados solucionados no mês pela Central de Serviços de 1º Nível, no primeiro contato (por base de conhecimento).</td> </tr> <tr> <td>ChSolTot</td> <td>Quantidade total de chamados solucionados no mês.</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TSPC	Taxa de solução de chamados pela Central de Serviços de 1º Nível.	ChSolC1	Quantidade de chamados solucionados no mês pela Central de Serviços de 1º Nível, no primeiro contato (por base de conhecimento).	ChSolTot	Quantidade total de chamados solucionados no mês.
	Item	Descrição							
TSPC	Taxa de solução de chamados pela Central de Serviços de 1º Nível.								
ChSolC1	Quantidade de chamados solucionados no mês pela Central de Serviços de 1º Nível, no primeiro contato (por base de conhecimento).								
ChSolTot	Quantidade total de chamados solucionados no mês.								
Método de Apuração	A apuração deste indicador será feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços o relatório com o índice atingido no mês, conforme a fórmula acima.								

7.4. Indicadores de Relacionamento

7.4.1. Grau de Satisfação dos Usuários (GSU)

Indicador	Grau de Satisfação dos Usuários (GSU)
Abrangência	<p>O Cálculo deste indicador deverá ser feito separadamente por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Chamado: Incidente, Ordem de Serviço, IMAC, Duvidas. • Prioridade • Localidade de Origem • Grupo Solucionador
Descrição	Porcentagem dos usuários satisfeitos com os serviços prestados pelo serviço responsável pelo chamado. A Central de Serviços conduzirá pesquisa de satisfação, após o fechamento de cada atendimento (de

	todos os serviços), enviada a todos os usuários dos serviços prestados via e-mail.								
Fórmula	$GRU = \frac{Usr_{Satisf}}{Usr_{Resp}} \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GSU</td> <td>Grau de satisfação dos usuários.</td> </tr> <tr> <td>UsrSatisf</td> <td>Quantidade de usuários satisfeitos (conceitos bom ou ótimo).</td> </tr> <tr> <td>UsrResp</td> <td>Quantidade total de usuários respondentes à pesquisa.</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	GSU	Grau de satisfação dos usuários.	UsrSatisf	Quantidade de usuários satisfeitos (conceitos bom ou ótimo).	UsrResp	Quantidade total de usuários respondentes à pesquisa.
Item	Descrição								
GSU	Grau de satisfação dos usuários.								
UsrSatisf	Quantidade de usuários satisfeitos (conceitos bom ou ótimo).								
UsrResp	Quantidade total de usuários respondentes à pesquisa.								
Método de Apuração	A apuração deste indicador deverá ser mensal. A conclusão da pesquisa deverá ser encerrada até o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços, e nessa data a CONTRATADA deverá enviar ao TCE/RN os relatórios com todas as análises e o grau final de satisfação obtido.								

7.4.2. Taxa de Entrega de Relatórios Periódicos (TERP)

Indicador	Taxa de Entrega de Relatórios Periódicos (TERP)
Abrangência	Entrega dos relatórios solicitados pelo TCE/RN
Descrição	Refere-se à entrega da CONTRATADA ao TCE/RN dos relatórios mensais de forma pontual, precisa e completa e aprovada pelo CONTRANTE. Porcentagem dos usuários satisfeitos com os serviços prestados pelo serviço responsável pelo chamado.

Fórmula	$TERP = \frac{Rel_{Ok}}{Rel_{Tot}} \times 100$ <p>ONDE:</p> <table border="1" data-bbox="432 472 1251 831"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TERP</td> <td>Taxa de relatórios entregues no prazo.</td> </tr> <tr> <td>RelOk</td> <td>Quantidade de relatórios entregues no prazo.</td> </tr> <tr> <td>RelTot</td> <td>Quantidade total de relatórios a serem entregues.</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descrição	TERP	Taxa de relatórios entregues no prazo.	RelOk	Quantidade de relatórios entregues no prazo.	RelTot	Quantidade total de relatórios a serem entregues.
Item	Descrição								
TERP	Taxa de relatórios entregues no prazo.								
RelOk	Quantidade de relatórios entregues no prazo.								
RelTot	Quantidade total de relatórios a serem entregues.								
Método de Apuração	<p>A apuração deste indicador é mensal, com acompanhamento anual. Após o dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços, o TCE/RN apurará este índice.</p>								

7.5. Indicadores de Tendência (N1 e N2)

Indicadores	<p>Tendência da Taxa de Solução Dentro do Prazo (TTSDP) – KPI D1</p> <p>Tendência da Taxa de Atendimento dos Chamados (TTAC) – KPI D2</p> <p>Tendência da Taxa de Disponibilidade do Serviço (TAC) – KPI D3</p> <p>Tendência da Taxa de Efetividade dos Chamados Programados (TTECP) – KPI D4</p> <p>Tendência da Taxa de Precisão de Inventário (TTPI) – KPI D5</p> <p>Tendência da Taxa de Espera Telefônica (TTET) – KPI D6</p> <p>Tendência da Taxa de Efetividade na Execução de Projetos (TTEEP) – KPI D7</p> <p>Tendência da Efetividade no Planejamento da Capacidade (TTEPC) – KPI D8</p> <p>Tendência da Taxa de Períodos sem Atendimento (TTPSA) – KPI D9</p> <p>Tendência da Taxa de Efetividade dos Serviços de Monitoramento (TTESM) – KPI D10</p>
-------------	--

	<p>Tendência da Taxa de Efetividade das Implementações de Segurança – (TTEIS) – KPI D11</p> <p>Tendência da Taxa de Apresentação de Planos de Ação – (TTAPA) – KPI D12</p> <p>Tendência da Taxa de Acompanhamento dos Planos de Ação (TTAPS) – KPI D13</p> <p>Tendência da Taxa de Reabertura de Chamados (TTRC) – KPI D14</p> <p>Tendência da Taxa de Solução no Primeiro Contato (TTSPC) – KPI D15</p> <p>Tendência do Grau de Satisfação dos Usuários (TGSU) – KPI R1</p> <p>Tendência da Taxa de Entrega de Relatórios Periódicos (TTERP) – KPI R2</p>
Abrangência	Todos os indicadores previstos neste termo de referência
Descrição	<p>Tendência que os indicadores nominais possuem, observando-se seu comportamento. Para tanto, necessário se faz o correto registro e armazenamento das informações e com histórico consistente para esta avaliação. Não será determinada nenhuma categoria, segmentação ou periodicidade por se tratar de um acompanhamento gerencial contínuo e com a necessidade exclusiva da existência das informações. O objetivo deste indicador é avaliar a tendência dos grupos solucionadores de Serviço da CONTRATADA na resolução de chamados (Incidentes, Requisições de Serviços, etc.).</p>
Fórmula	Cálculo de tendência a partir dos indicadores previstos, deve-se elaborar uma projeção de tendência para os próximos meses
Método de Apuração	A apuração deste indicador deverá ser feita todos os meses sendo que a CONTRATADA deverá emitir relatório no dia acordado entre as partes durante o período de implantação / transição / migração dos serviços a partir dos dados registrados no sistema de controle de chamados.

7.6. Tabela Geral dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE – N1 e N2)

A Tabela abaixo estabelece quais os indicadores e o nível de serviço que o TCE/RN considera aceitável para a Central de Serviços. Identifica também o tipo de indicador, se é um KPI, podendo ser de Relacionamento ou de Desempenho, ou se é um NMSE. Associado a cada indicador, para o caso de não ser atendida a meta, indica se a CONTRATADA será passível ou não de ajuste.

ID	Indicador	Tipo KPI ou NMSE	NMSE	Apuração	Ajuste
TSDP	Taxa de Solução Dentro do Prazo	NMSE	> 95%	Mensal	Sim
TAC	Taxa de Atendimento de Chamados	NMSE	> 95%	Mensal	Sim
TDS	Taxa de Disponibilidade do Serviço	NMSE	> 98%	Mensal	Sim
TECP	Taxa de Efetividade dos Chamados Programados	NMSE	> 95%	Mensal	Sim
TPI	Taxa de Precisão de Inventário	NMSE	> 98%	Mensal	Sim
TET	Tempo de Espera Telefônica	NMSE	30 s.	Mensal	Sim
TDRAC	Taxa de Disponibilidade dos Recursos de Ambiente Computacional	NMSE	> 98%	Mensal	Sim
TEEP	Taxa de Efetividade na Execução de Projetos	NMSE	> 98%	Mensal	Sim
TEPC	Taxa de Efetividade no Planejamento da Capacidade (TEPC)	NMSE	> 98%	Mensal	Sim

TEIS	Taxa de Efetividade das Implementações de Segurança	NMSE	> 98%	Mensal	Sim
TPSA	Taxa de Períodos Sem Atendimento	KPI	≤ 2	Mensal	Não
TAPA	Taxa de Apresentação de Planos de Ação	KPI	≥ 90%	Mensal	Não
TESM	Taxa de Efetividade dos Serviços de Monitoramento	NMSE	> 98%	Mensal	Sim
TAPS	Taxa de Acompanhamento dos Planos de Ação	KPI	≥ 90%	Mensal	Não
TRC	Taxa de Reabertura de Chamados	KPI	≤ 5%	Mensal	Não
TSPC	Taxa de Solução no Primeiro Contato	KPI	≥ 70%	Mensal	Não
GSU	Grau de Satisfação dos Usuários	KPI	≥ 85%	Mensal	Não
TERP	Taxa de Entrega dos Relatórios Periódicos	KPI	≥ 95%	Mensal	Não
Tendências	Todos os indicadores de tendência	KPI	Estável ou Progressiva ou Regressiva	Mensal	Não

7.7. Indicadores de Desempenho (N3)

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE TESTES DE CÓPIA DE SEGURANÇA (RESTORE)
-------------------------------	--

DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de testes de cópia de segurança realizados com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de testes de cópia de segurança
META EXIGIDA	01 (um) teste de cópia de segurança por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Testes de Cópia de Segurança
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Testes de Cópia de Segurança mensalmente para avaliação pelo TCE/RN
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 0: 30 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE EXECUÇÕES DE CÓPIAS DE SEGURANÇA (BACKUP)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Diária
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de execuções de cópia de segurança realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de execuções de cópia de segurança
META EXIGIDA	01 execução de cópia de segurança por dia útil
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Execuções de Cópia de Segurança
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Execuções de Cópia de Segurança mensalmente para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 90% até 99,99% da meta exigida no mês: 15 pontos

	De 80% até 89,99% da meta exigida no mês: 30 pontos
	Abaixo de 80% da meta exigida no mês: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE TESTES DE VULNERABILIDADE EM SERVIDORES
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CALCULO	Número de testes de vulnerabilidade em servidores realizados com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de testes de vulnerabilidade em servidores
META EXIGIDA	15 testes de vulnerabilidade em servidores por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Testes de Vulnerabilidades em Servidores
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Testes de Vulnerabilidades em Servidores mensalmente para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 10 até 14 testes de vulnerabilidade em servidores: 15 pontos
	De 05 até 09 testes de vulnerabilidade em servidores: 30 pontos
	Abaixo de 05 testes de vulnerabilidade em servidores: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA REMOTA EM FIREWALL DE BORDA
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal

MECANISMO DE CALCULO	Número de manutenções preventivas em firewall de localidades remotas realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de manutenções preventivas em firewall de localidades remotas
META EXIGIDA	30 manutenções preventivas em firewall de localidades remotas por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Manutenções Preventivas em Firewalls
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Manutenções Preventivas em Firewalls mensalmente para Avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 20 até 29 manutenções preventivas em firewall de localidades remotas: 15 pontos
	De 10 até 19 manutenções preventivas em firewall de localidades remotas: 30 pontos
	Abaixo de 10 manutenções preventivas em firewall de localidades remotas: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL SERVIÇO	NÚMERO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA EM FIREWALL PRINCIPAL (DATA CENTER)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CALCULO	Número de manutenções preventivas no firewall principal realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de manutenções preventivas no firewall principal
META EXIGIDA	01 (uma) manutenção preventiva no firewall principal por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Manutenções Preventivas em Firewalls

FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Manutenções Preventivas em Firewalls mensalmente para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 0: 30 pontos
INDICADOR DE NÍVEL SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DE FIREWALL PRINCIPAL (DATA CENTER)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CALCULO	(Número de horas em que o firewall principal estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do firewall principal
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do firewall principal por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Segurança da Informação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Segurança da Informação mensalmente para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do firewall principal: 15 pontos
	De 90% até 95,99% de disponibilidade do firewall principal: 30 pontos
	Abaixo de 90% de disponibilidade do firewall principal: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DE ANTIVÍRUS CORPORATIVO

DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o servidor de gerenciamento do antivírus corporativo estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do servidor de gerenciamento do antivírus corporativo
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do servidor de gerenciamento do antivírus corporativo por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Segurança da Informação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Segurança da Informação para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do servidor de gerenciamento do antivírus corporativo: 15 pontos
	De 90% até 95,99% de disponibilidade do servidor de gerenciamento do antivírus corporativo: 30 pontos
	Abaixo de 90% de disponibilidade do servidor de gerenciamento do antivírus corporativo: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE ARTEFATOS RECUSADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de qualidade dos artefatos (procedimento operacional padrão, documento técnico, relatório, etc.) entregues pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal

MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de artefatos recusados) / (Número de artefatos entregues)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de artefatos recusados
META EXIGIDA	10% de artefatos recusados no mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relação de Artefatos Entregues
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente a Relação dos Artefatos Entregues, contendo o número da OS, indicação se foi aceito ou não e o responsável do TCE/RN pela homologação
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 10,01% até 20% de artefatos recusados: 15 pontos
	Acima de 30% de artefatos recusados: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de incidentes de segurança da informação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços) / (Número de incidentes de segurança da informação)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de incidentes de segurança da informação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços
META EXIGIDA	90% dos incidentes de segurança da informação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Incidentes de Segurança da Informação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar a Relação dos Artefatos Entregues, contendo o número da OS,

	indicação se foi aceito ou não e o responsável do TCE/RN pela homologação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 80% até 89,99% dos incidentes de segurança da informação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços: 15 pontos
	De 70% até 79,99% dos incidentes de segurança da informação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços: 30 pontos
	Abaixo de 70% dos incidentes de segurança da informação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE MANUTENÇÕES PREVENTIVAS EM SERVIDORES
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de manutenções preventivas em servidores realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de manutenções preventivas em servidores
META EXIGIDA	15 de manutenções preventivas em servidores por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Manutenções Preventivas em Servidores
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Manutenções Preventivas em Servidores para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 10 até 14 manutenções preventivas em servidores: 15 pontos
	De 05 até 09 manutenções preventivas em servidores: 30 pontos

		Abaixo de 05 manutenções preventivas em servidores: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO		NÚMERO DE MANUTENÇÕES PREVENTIVAS EM ATIVOS DE REDE
DESCRIÇÃO		Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE		Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO		Número de manutenções preventivas em ativos de rede realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA		Número de manutenções preventivas em ativos de rede
META EXIGIDA		13 manutenções preventivas em ativos de rede por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	DE	Relatório de Manutenções Preventivas em Ativos de Rede
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	DE	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Manutenções Preventivas em Ativos de Rede para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS		De 10 até 12 manutenções preventivas em ativos de rede: 15 pontos
		De 05 até 09 manutenções preventivas em ativos de rede: 30 pontos
		Abaixo de 05 manutenções preventivas em ativos de rede: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO		NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DO SERVIDOR DE ATUALIZAÇÕES PRINCIPAL (DATA CENTER)
DESCRIÇÃO		Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA

PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o servidor de atualizações principal estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do servidor de atualizações principal
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do servidor de atualizações principal por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do servidor de atualizações principal: 15 pontos
	De 90% até 95,99% de disponibilidade do servidor de atualizações principal: 30 pontos
	Abaixo de 90% de disponibilidade do servidor de atualizações principal: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DO SERVIDOR DE ATUALIZAÇÕES EM LOCALIDADE REMOTA (GRE E ANEXOS)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que os servidores de atualizações das localidades remotas estavam disponíveis) / (Número de horas do mês * Número de servidores de atualizações das localidades remotas)

UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade dos servidores de atualizações das localidades remotas
META EXIGIDA	97% de disponibilidade dos servidores de atualizações de localidades remotas por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do servidor de atualizações de localidades remotas: 15 pontos
	De 90% até 95,99% de disponibilidade do servidor de atualizações de localidades remotas: 30 pontos
	Abaixo de 90% de disponibilidade do servidor de atualizações de localidades remotas: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA DE VIRTUALIZAÇÃO
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que a infraestrutura de virtualização estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade da infraestrutura de virtualização
META EXIGIDA	97% de disponibilidade da infraestrutura de virtualização por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação

FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade da infraestrutura de virtualização: 15 pontos
	De 90% até 95,99% de disponibilidade da infraestrutura de virtualização: 30 pontos
	Abaixo de 90% de disponibilidade da infraestrutura de virtualização: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DO STORAGE
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o Storage estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do Storage
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do Storage por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do Storage: 15 pontos
	De 90% até 95,99% de disponibilidade do Storage: 30 pontos
	Abaixo de 90% de disponibilidade do Storage: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DO CONTROLADOR DE DOMÍNIO
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o controlador de domínio estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do controlador de domínio
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do controlador de domínio por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do controlador de domínio: 15 pontos
	De 90% até 95,99% de disponibilidade do controlador de domínio: 30 pontos
	Abaixo de 90% de disponibilidade do controlador de domínio: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DO SERVIDOR DE ARQUIVOS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o servidor de arquivos estava disponível) / (Número de horas do mês)

UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do servidor de arquivos
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do servidor de arquivos por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do servidor de arquivos: 15 pontos
	De 90% até 95,99% de disponibilidade do servidor de arquivos: 30 pontos
	Abaixo de 90% de disponibilidade do servidor de arquivos: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIDORES WEB
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que os servidores web estavam disponíveis) / (Número de horas do mês * Número de servidores web)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade dos servidores web
META EXIGIDA	97% de disponibilidade dos servidores web por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação

FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade dos servidores web: 15 pontos
	De 90% até 95,99% de disponibilidade dos servidores web: 30 pontos
	Abaixo de 90% de disponibilidade dos servidores web: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DA REDE INTERNA (SWITCH DE NÚCLEO)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o switch de núcleo estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do switch de núcleo
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do switch de núcleo por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do switch de núcleo: 15 pontos
	De 90% até 95,99% de disponibilidade do switch de núcleo: 30 pontos
	Abaixo de 90% de disponibilidade do switch de núcleo: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE ARTEFATOS RECUSADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de qualidade dos artefatos (procedimento operacional padrão, documento técnico, relatório, etc.) entregues pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de artefatos recusados) / (Número de artefatos entregues)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de artefatos recusados
META EXIGIDA	10% de artefatos recusados por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relação de Artefatos Entregues
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente a Relação dos Artefatos Entregues, contendo o número da OS, indicação se foi aceito ou não e o responsável do TCE/RN pela homologação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 10,01% até 20% de artefatos recusados: 15 pontos
	De 20,01% até 30% de artefatos recusados: 30 pontos
	Acima de 30% de artefatos recusados: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES DE REDES DE COMUNICAÇÃO
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de incidentes de redes de comunicação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços) / (Número de incidentes de redes de comunicação)

UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de incidentes de redes de comunicação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços
META EXIGIDA	90% dos incidentes de redes de comunicação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Incidentes de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Incidentes de Redes de Comunicação para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 80% até 89,99% dos incidentes de redes de comunicação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços: 15 pontos
	De 70% até 79,99% dos incidentes de redes de comunicação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços: 30 pontos
	Abaixo de 70% dos incidentes de redes de comunicação resolvidos dentro do nível mínimo de serviços:
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE MANUTENÇÕES PREVENTIVAS DO AMBIENTE DE BANCOS DE DADOS
DESCRIÇÃO PERIODICIDADE	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA Diária
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de manutenções preventivas do ambiente de banco de dados realizadas com sucesso * Número de ambientes de bancos de dados)
UNIDADE DE MEDIDA	Número de manutenções preventivas do ambiente de banco de dados

META EXIGIDA		01 (uma) manutenção preventiva por ambiente de banco de dados por dia
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	DE	Relatório de Manutenção Preventiva de Ambiente de Bancos de Dados
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	DE	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Manutenção Preventiva de Ambiente de Bancos de Dados para avaliação pelo TCE/RN
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS		De 90% até 99,99% da meta exigida: 15 pontos
		De 80% até 89,99% da meta exigida: 30 pontos
		Abaixo de 80% da meta exigida: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO		NÚMERO DE TESTES DE CÓPIA DE SEGURANÇA DE BANCOS DE DADOS (RESTORE)
DESCRIÇÃO		Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE		Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO		(Número de testes de cópia de segurança de bancos de dados realizados com sucesso * Número de bancos de dados)
UNIDADE DE MEDIDA		Número de testes de cópia de segurança de bancos
META EXIGIDA		01 (um) teste de cópia de segurança (restore) por banco de dados por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	DE	Relatório de Testes de Cópia de Segurança de Banco de Dados
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	DE	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Testes de Cópia de Segurança para avaliação pelo TCE/RN
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS		Igual a 0: 30 pontos (por cada banco de dados)

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE CÓPIAS DE SEGURANÇA (BACKUP) DE BANCOS DE DADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Diária
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de cópias de segurança de bancos de dados (backup) realizadas com sucesso * Número de bancos de dados)
UNIDADE DE MEDIDA	Número de cópias de segurança de bancos de dados (backup)
META EXIGIDA	01 (uma) cópia de segurança de bancos de dados por banco de dados por dia
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Execuções de Cópia de Segurança de Bancos de Dados
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Execuções de Cópia de Segurança de Bancos de Dados para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 0: 15 pontos (por cada banco de dados)
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DOS BANCOS DE DADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que os bancos de dados estavam disponíveis) / (Número de horas do mês * Número de bancos de dados)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade dos bancos de dados
META EXIGIDA	97% de disponibilidade dos bancos de dados

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	DE	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Bancos de Dados
FORMA ACOMPANHAMENTO	DE	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Bancos de Dados para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS		De 96% até 96,99% de disponibilidade dos bancos de dados: 15 pontos
		De 90% até 95,99% de disponibilidade dos bancos de dados: 30 pontos
		Abaixo de 90% de disponibilidade dos bancos de dados: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO		PERCENTUAL DE ARTEFATOS RECUSADOS
DESCRIÇÃO		Indicador de qualidade dos artefatos (procedimento operacional padrão, documento técnico, relatório, etc.) entregues pela CONTRATADA
PERIODICIDADE		Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO		(Número de artefatos recusados) / (Número de artefatos entregues)
UNIDADE DE MEDIDA		% (percentual) de artefatos recusados
META EXIGIDA		10% de artefatos recusados por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	DE	Relação de Artefatos Entregues
FORMA ACOMPANHAMENTO	DE	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente a Relação dos Artefatos Entregues, contendo o número da OS, indicação se foi aceito ou não e o responsável do TCE/RN pela homologação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS		De 10% até 20% de artefatos recusados: 15 pontos
		De 20% até 30% de artefatos recusados: 30 pontos
		Acima de 30% de artefatos recusados: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES DE BANCO DE DADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE	(Número de incidentes de banco de dados resolvidos dentro do nível mínimo de serviços) / (Número de incidentes de banco de dados)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de incidentes de banco de dados resolvidos dentro do nível mínimo de serviços
META EXIGIDA	90% de incidentes de banco de dados resolvidos dentro do nível mínimo de serviços
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Incidentes de Banco de Dados
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Incidentes de Banco de Dados para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 80% até 89,99% de incidentes de banco de dados resolvidos dentro do nível mínimo de serviços: 15
	De 70% até 79,99% de incidentes de banco de dados resolvidos dentro do nível mínimo de serviços: 30 pontos
	Abaixo de 70% de incidentes de banco de dados resolvidos dentro do nível mínimo de serviços: 60 pontos
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE ATUALIZAÇÕES DA BASE DE RAMAIS ATIVOS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA

PERIODICIDADE	Semanal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de atualizações da base de ramais ativos realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de atualizações da base de ramais ativos
META EXIGIDA	01 (uma) atualização da base de ramais ativos por semana
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Atualizações da Base de Ramais Ativos
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Atualizações da Base de Ramais Ativos para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 0: 15 pontos (por semana)
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE ATUALIZAÇÕES DA BASE DE LINHAS DE TELEFONIA MÓVEL ATIVAS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Semanal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de atualizações da base de linhas de telefonia móvel ativas realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de atualizações da base de linhas de telefonia móvel ativas
META EXIGIDA	01 (uma) atualização da base de linhas de telefonia móvel ativas por semana
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Atualizações da Base de Linhas de Telefonia Móvel Ativas
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Atualizações da Base de Linhas de Telefonia Móvel Ativas para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 0: 15 pontos (por semana)

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE ATUALIZAÇÕES DA BASE DE LINK(S) DE INTERNET ATIVO(S)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Semanal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de atualizações da base de links de internet ativos realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de atualizações da base de links de internet ativos
META EXIGIDA	01 (uma) atualização da base de links de internet ativos por semana
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Atualizações da Base de Links de Internet Ativos
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Atualizações da Base de Links de Internet Ativos mensalmente para avaliação pelo TCE/RN.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 0: 15 pontos (por semana)
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE ARTEFATOS RECUSADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de qualidade dos artefatos (procedimento operacional padrão, documento técnico, relatório, etc.) entregues pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de artefatos recusados) / (Número de artefatos entregues)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de artefatos recusados
META EXIGIDA	10% de artefatos recusados por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relação de Artefatos Entregues

FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente a Relação dos Artefatos Entregues, contendo o número da OS, indicação se foi aceito ou não e o responsável do TCE/RN pela homologação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 10% até 20% de artefatos recusados: 15 pontos
	De 20% até 30% de artefatos recusados: 30 pontos
	Acima de 30% de artefatos recusados: 60 pontos

8. Ferramentas de Trabalho dos Técnicos

Equipamentos
Teste de cabos de rede com conector RJ-45 e RJ-11, com leds indicadores individuais para cada um dos fios;
Multímetro digital para medidas de tensão CC, AC/Resistência e tensão CC/Corrente;
Pendrive 8GB ou superior;
Ferro de Solda Profissional 40 w 220 v ou Bivolt, com base;
Maleta de Ferramentas;
Alicate de Corte;
Alicate Universal;
Alicate Bico Fino;
Alicate de Crimpagem com Catraca;
Chave Philips (estrela) – Nº 0;
Chave Philips (estrela) – Nº 1;
Chave Philips (estrela) – Nº 2;
Chave Fenda – 3 / 16";
Chave Fenda – 1 / 4";
Chave Fenda – 5 / 16 “;
Chave Sextavada (canhão) – 3 / 16";
Chave Sextavada (canhão) – 1 / 8";
Kit de Chaves Torx T09, T10, T15, T20, T25, T27, T30, T40;
Kit de Chaves Allen;
Kit de Chaves de Precisão (1,4mm; 2,0mm; 2,4mm; 3,0mm);

Ferramenta de Inserção com Impacto, do tipo Push-Down;
Chave-Teste Energia;
Pulseira Anti-Estática;
Cadeado para fechar maleta;
Pinça 3 Dentes Anti-Estática, com ponta isolante;
Estilete;
Kit de Escovas Anti-Estáticas;
Rolo de Solda, de estanho;
Sugador de Solda

Caberá a CONTRATADA planejar a quantidade dos Kits de ferramentas suficientes e necessários para a execução dos serviços, para o cumprimento do SLA e das necessidades do TCE/RN.

Recomenda-se, pelo histórico de atendimentos, que seja disponibilizado um Kit completo de ferramentas para cada 5 profissionais (N2 e N3).

Natal/RN, 31 de julho de 2017

Davi Ribeiro Cunha

Matrícula 9.888-4

Apêndice B – Especificações Técnicas para Sustentação de Soluções

1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Entende-se por solução a sustentação das aplicações WEB nas diferentes tecnologias do TCE/RN, termo este que será usado em todo o documento.

1.1. Caracterização dos Serviços

À frente dos serviços atuarão os servidores do TCE/RN, notadamente nas seguintes áreas: gerenciamento, projetos e homologações os quais deverão exigir alto nível de qualidade dos serviços prestados;

Visando a obtenção de maiores ganhos na produtividade, os serviços deverão ser executados de forma uniformizada, observando as melhores práticas do mercado, através do uso de padrões e metodologias adotadas pelo TCE/RN;

A empresa deverá gerar mensalmente, mantendo em base histórica:

- Relatórios de análises gerenciais contemplando no mínimo, mas, não se limitando a:
 - Histórico
 - Planejamento Estratégico
 - Principais Eventos do Período
 - Os Serviços Contratados e Utilizados
 - Indicadores do período
 - Análise de Tendência
 - Sugestões e Melhorias
 - Disponibilidade da solução
 - Justificativas para as Metas não atingidas

- (%) de Disponibilidade da solução;
- Satisfação do usuário;
- Previsão de crescimento;
- Utilização de processador;
- Uso de disco,
- Maiores utilizadores;
- Processos em execução;
- Quantidade de usuários online;
- Histórico de comportamento dos ativos físicos:
- Servidores de banco de dados,
- Servidores de arquivos,
- Servidores de aplicações;
- Evolução;
- Utilização de memória,
- Disco e processador,
- Aplicação;
- Acessos de usuários,
- Funcionalidade e aplicação.

Todos os dados deverão ser armazenados em bases históricas nos servidores do TCE/RN e/ou disponibilizados na Ferramenta de Gestão. Os relatórios terão por objetivo garantir melhorias na gestão de TI e na construção de planos estratégicos e de evolução, propiciando um maior

conhecimento sobre o ambiente de TI, maior produtividade (diminuição do tempo de parada); maior desempenho da infraestrutura; menor desgaste com usuários e melhor gerenciamento;

Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATADA;

Os serviços poderão ser executados nas dependências do TCE/RN quando envolver:

- Levantamento de informações, sustentação da solução (Demandas Corretivas), Homologação, Implantação ou outro serviço necessário que deverá ser previamente acordado entre as partes.

A CONTRATADA ficará obrigada a reparar as eventuais avarias e danos causados aos equipamentos de propriedade do TCE/RN por seus empregados, prepostos ou subordinados, durante a prestação dos serviços;

A empresa CONTRATADA não terá direito a quaisquer benefícios, pagamentos, subsídios, compensações, além daqueles aqui expressamente estabelecidos.

1.2. Detalhamento dos Serviços

Os serviços a serem contratados estão listados abaixo:

- Sustentação da solução mediante a solicitação por parte do TCE/RN das demandas corretivas, evolutivas, adaptativas e perfectivas;
- Consultoria especializada em área que afete direta ou indiretamente a solução quais sejam na área de Administração Financeira, Consultoria, Infraestrutura, Banco de Dados, Tecnologia da Informação, Sustentação ou Telecomunicação;
- Treinamento e capacitação;
- Serviços de Engenharia da Informação para as demandas de Sustentação da solução, seguindo metodologia de desenvolvimento de sistemas, compreendendo análise, projeto, codificação, testes unitários e integrados, implantação e documentação de

sistemas, ou partes de sistemas de informações, a partir de especificações fornecidas pelo TCE/RN;

- Elaboração e atualização de diagramas de processos e documentações associadas, englobando o levantamento da situação atual de processos, a construção da situação futura e a modelagem de novos processos;
- Serviços de Análise e Suporte Técnico para instalação e configuração de hardware e de software para ambiente operacional de servidores e de ativos de rede para garantir o pleno funcionamento da solução;
- Atendimento de 1º Nível atuando como ponto de contato entre os usuários e a sustentação da solução;
- Sobreaviso para execução de serviços imprevistos no ambiente de produção, quando solicitados

1.3. Transição Inicial

- Os primeiros 30 (trinta) dias do contrato será considerado período de transição;
- No período de transição serão repassados para a CONTRATADA os serviços pendentes, as metodologias e padrões utilizados de acordo com o cronograma elaborado entre as Gerências de cada serviço e o Representante Administrativo da CONTRATADA. Na 1ª reunião, que ocorrerá no 10º dia útil após a publicação do contrato no DOE, a empresa deverá trazer uma proposta para a transição, inclusive o cronograma de treinamentos necessários para os funcionários que irão executar os serviços, plano de implantação da ferramenta de gestão, treinamentos, conhecimento do *Backlog* de demandas, informações técnicas para o acesso restrito ao ambiente do TCE/RN, estratégia de execução do contrato, apresentação do Representante Administrativo (Preposto) e outras informações inerentes a plena execução do contrato;

- Durante este período os indicadores de níveis de serviço serão apurados, mas não haverá penalidades registradas.

1.4. Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço é um documento contratual vinculativo e obrigacional, que no qual são pactuados os requisitos mínimos dos serviços a serem realizados e pelo qual a CONTRATADA se obriga a realizar e o TCE/RN a pagar. O documento deverá conter os seguintes requisitos:

- Número da Ordem de Serviço. Poderá ser automático, gerado pelo Sistema de Controle fornecido pela CONTRATADA;
- Data da Emissão;
- Unidade Solicitante: Sigla/Nome do Órgão solicitante;
- Nome do responsável solicitante: Nome do responsável na Unidade Solicitante que deverá acompanhar a execução e declarar, no Termo de Recebimento Definitivo, a qualidade dos serviços prestados;
- Matrícula do responsável;
- Contrato nº: número do contrato em plena vigência que rege a contratação dos serviços especializados de suporte;
- Vigência: Data de encerramento da vigência contratual;
- Projeto: Nome/descrição do projeto que está sendo demandado os serviços de suporte (se houver);
- Objetivo dos Serviços: Deverá ser descrita a necessidade do negócio que o serviço pretende atender. Indicar o alinhamento da requisição com os propósitos da Unidade Solicitante;

- Impacto causado pelo adiamento ou não realização dos serviços: Descrever de forma sucinta os impactos que poderão advir em virtude de atrasos ou inexecução dos serviços pretendidos;
- Qtde Esforço (UST): Quantidade de Unidades de Serviços Técnicos Especializados, estimadas para a execução da Tarefa;
- Valor Unitário: Valor UST unitário para o perfil de nível de serviço especificado para a Tarefa;
- Valor Total: Multiplicação dos campos “Qtde Esforço” x “Valor unitário”. Os valores podem corresponder a desembolsos proporcionais, no caso em que as atividades ou os produtos sejam possíveis de fracionamento, ou possam se perpetuar por mais de 30 dias;
- Cronograma Físico-Financeiro: Corresponde ao planejamento de prazos para a execução das atividades (por ID da Tarefa).
- Qualificação Técnico-profissional: Descrever, de acordo as especificações deste documento onde a qualificação necessária para os profissionais que executarão as atividades (por ID da Tarefa);
- Artefatos/produtos a serem produzidos: Definição do produto final (Artefato) a ser entregue pela CONTRATADA, quando da conclusão dos serviços e que deverá ser utilizado pelo responsável técnico da Unidade Solicitante para atestar a qualidade dos serviços prestados. Por Artefato, entende-se todo e qualquer produto resultante do processo de trabalho, tais como relatórios, códigos, eventos, tabelas, ou quaisquer outros necessários à medição da qualidade do serviço prestado;
- Qualidade Esperada: Resultados esperados de acordo com a definição do Termo de Referência;

- Ciência: Assinatura dos atores envolvidos na solicitação pela CONTRATADA e do TCE/RN;

1.5. A Forma de Execução dos Serviços

A prestação dos serviços será realizada por solicitação formal do TCE/RN, por perfil de serviço e chamados classificados por nível de severidade, utilizando Sistema de Registro de Chamados fornecido pela CONTRATADA, que serão definidos a seguir.

1.5.1. Nível de Serviço Emergencial

- **Chamados de Grau “3”**: São chamados registrados para restabelecer serviços de missão crítica por motivos de parada ou falha grave de funcionamento;
- **Chamados de Grau “2”**: São chamados registrados referentes a problemas que afetam atividades críticas para o usuário do TCE/RN, sem causar sua interrupção nos serviços, mas afetando significativamente seu desempenho.

1.5.2. Nível de Serviço Normal / Demandas Programadas

- **Chamados de Grau “1”**: São chamados registrados destinados à elaboração, por especialistas nos produtos e tecnologias do TCE/RN, de diagnóstico, esclarecimento de dúvidas, avaliação de ambiente e realização de workshops, treinamentos, e levantamento de informações e relatórios, suporte e implementação de evolução de processos/sistemas de informação ou versão de produto, aplicação de melhorias e correções de ambiente com vistas a prevenir a ocorrência de problemas, projetos, demandas evolutivas ou outras quaisquer cujo tempo de execução não seja imediato no que tange ao cronograma;

1.5.3. Critérios Gerais

- Os chamados do Nível de Serviços EMERGENCIAL serão gerenciados no Sistema de Gestão de Atendimento, em site fornecido pela CONTRATADA;

- Os chamados do Nível de Serviços NORMAL serão gerenciados pela emissão de Ordens de Serviços, às quais serão especificadas e autorizadas de acordo com as demandas específicas para cada perfil de serviço gerenciado na ferramenta de gestão fornecida pela CONTRATADA;
- O Sistema de Registro de Chamados deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive aos sábados, domingos e feriados (24hx365da);
- A CONTRATADA manterá o cadastro das pessoas formalmente indicadas pelo TCE/RN, que serão as responsáveis pela solicitação de abertura de chamados e autorização do fechamento dos mesmos. Cada pessoa cadastrada no sistema deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço;
- Serão solicitadas no registro dos chamados, as informações mínimas necessárias para a classificação de severidade do chamado, tais como: órgão solicitante, sistema operacional, versão, Service Pack, dados relativos ao serviço em questão, entre outras;
- A CONTRATADA emitirá relatório mensal, que será utilizado para comprovação de pagamento dos serviços, contendo a relação de todos os chamados registrados no período, com as informações de situação e descrição dos serviços realizados, de acordo com a severidade;
- Os serviços realizados ou artefatos produzidos pela CONTRATADA deverão ser provados pelo TCE/RN e controlados por instrumento específico de registro;
- Quando a implementação de serviço depender de produto não existente no TCE/RN até a data da assinatura do contrato, caberá negociação de termo aditivo ao contrato,

se for o caso, para contemplar a prestação dos serviços adicionais e o esforço da empresa em qualificar seus técnicos para executá-los.

2. SERVIÇOS CONTRATADOS

2.1. Definições Gerais

2.1.1. Solução

Entende-se que uma solução compreende todos os componentes suficientes, necessários e devidamente identificados para que atenda aos objetivos do negócio atendido pelo Sistema Integrado de Administração Financeira. Dentre os principais componentes desta solução podemos destacar: os servidores de aplicação, servidores de bancos de dados, os softwares de banco de dados, segurança, backup, monitoramento, o sistema de software propriamente dito, rede e demais itens que compõe a infraestrutura da solução.

Conforme o conceito estabelecido pela metodologia de manutenção de sistemas a sustentação é categorizado pelos seguintes tipos de serviço:

- Serviços de Implantação da Ferramenta de Gestão;
- Serviços de Suporte Negocial a solução em Produção (SSNSP);
- Serviços de Intervenção Corretiva de Soluções em Produção (SICSP);
- Serviços de Intervenção Evolutiva de Soluções em Produção (SIESP);
- Serviços de Gestão de Soluções em Produção (SGSP).

2.1.2. Suporte On-Site

O suporte On-Site ocorre quando há interrupção no funcionamento da solução e de suas aplicações, fazendo com que haja, portanto, interrupção no bom funcionamento da produção dos setores alvos. Neste caso, é aberto um chamado de suporte direcionado à CONTRATADA, onde será designado um especialista para resolver o problema ocorrido a fim de deixar a solução em operação.

2.1.3. Suporte Programado

Visa a prestação de serviços de suporte técnico on-site, previamente agendado, para os casos em que são necessárias novas customizações ou mudanças de configurações na solução sustentada. Um especialista esclarecerá dúvidas técnicas em relação a tecnologias e melhorias da configuração atual do ambiente, bem como usufruir dos recursos da equipe da CONTRATADA, sempre atualizada no ambiente do cliente.

2.1.4. Suporte Remoto

É o auxílio à distância que será usado como primeira hipótese de utilização dos serviços de sustentação da solução. Nesse primeiro contato serão realizadas as primeiras análises referentes ao grau de complexidade do serviço requerido. Pode ser realizado através de acesso remoto à rede, via VPN, internet, telefone, e-mail ou outro meio disponível.

2.2. Serviços de Implantação da Ferramenta de Gestão

A CONTRATADA é responsável por prover sistemas de Service Desk e de base de conhecimento, com interface web adaptada aos processos de sustentação, por ela mantidos e disponibilizados no ambiente do TCE/RN, para a execução dos serviços contratados. A ferramenta de Gestão dos processos de sustentação e operação deverá aprovada pelo TCE/RN.

A responsabilidade de instalação, customização e implantação da ferramenta de gestão dos serviços aqui mencionados ficará a cargo da CONTRATADA, deverá ser uma ferramenta que ao final do contrato ficará de posse do TCE/RN que não arcará com despesas com a mesma, sendo necessário que a CONTRATADA planeje os treinamentos, de operação e suporte, da equipe de técnicos do TCE/RN, para transferência de tecnologia.

Toda a base de conhecimento e registros de solicitações de usuários, incidentes e problemas são de propriedade do TCE/RN, de forma que devem ser armazenados nos servidores de dados presentes nas instalações do TCE/RN.

A CONTRATADA se compromete em disponibilizar licenças de uso dos sistemas de *Service Desk* e de base de conhecimento em número suficiente para o bom andamento dos serviços, permitindo a atualização de chamados pelos servidores do TCE/RN envolvidos no processo de trabalho, e a consulta aos mesmos chamados e à base de conhecimento por todos os servidores indicados pelo TCE/RN.

A implantação da ferramenta e correspondente importação e/ou migração de dados provenientes de bases de registros de solicitações, incidentes e problemas existentes no TCE/RN (base legada) é de responsabilidade da CONTRATADA.

A adaptação do sistema de registro de chamados com vistas a acompanhar a natural evolução do parque tecnológico do TCE/RN também é de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA se compromete em fornecer o TCE/RN, em meio magnético, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços, armazenadas em seus sistemas de registro de chamados (*Service Desk*) e base de conhecimento.

É responsabilidade da CONTRATADA designar, em caso de mudança contratual para outra empresa prestadora de serviços que a substitua, técnicos para que acompanhem e forneçam todas as informações necessárias à nova empresa que prestará os serviços, desde que ainda esteja em vigência o contrato celebrado com o TCE/RN.

2.2.1. Requisitos Técnicos do Sistema de Gestão

- a) Ser desenvolvido em arquitetura web, permitindo o acesso remoto sem a necessidade de instalação de componentes locais;
- b) Permitir a autenticação de usuários, por meio de *Login* e senha;
- c) Permitir a definição de perfis de acesso para os diversos tipos de usuários com diferentes níveis de privilégio para execução de operações no sistema;
- d) Permitir o registro de chamados segmentados por tipo de Solicitação (ex.: dúvida, operação errada, configuração, instalação, acesso, sugestão, intervenção corretiva, intervenção

evolutiva, etc.), sistema/solução a que se refere (ex.: Segurança, Financeiro, Orçamentário, Recursos Humanos, etc.), área usuária atendida (ex.: Gerência X, Secretaria Y, etc.) entre outros agrupamentos;

- e) Permitir o agrupamento de chamados de mesma natureza com a possibilidade de fechamento dos chamados agrupados de uma só vez;
- f) Permitir a inserção de todas as informações pertinentes ao dia-a-dia do atendimento para orientação das equipes e gerenciamento do serviço;
- g) Permitir a definição de fluxos de atendimentos (workflow) por classe de usuário, tipo de chamado e/ou produto a que se refere, entre outras possibilidades;
- h) Permitir a notificação da situação dos chamados para os interessados por meio de mensagens de correio eletrônico;
- i) Permitir a geração de informações Estatísticas por tipo de solicitação, grau de importância, Sistema ou solução, e Área usuária, ou qualquer combinação desses critérios, de acordo com as necessidades do TCE/RN;
- j) Permitir anexar arquivos capturados de tela ou documentos aos chamados, de modo a facilitar a identificação de erros;
- k) Permitir priorização de chamado por atribuição de grau de importância à solicitação obedecendo aos critérios repassados pelo TCE/RN;
- l) Permitir a anexação de arquivos relacionados aos chamados, tais como: imagens de erros, arquivos de texto, arquivos capturados de tela ou documentos;
- m) Permitir a geração de Estatísticas de chamados pelas variações de seu estado (aberto, em andamento, fechado) e segmentação existentes de um dado período;
- n) Permitir o acompanhamento dos acordos de níveis de serviço exigidos para toda a contratação (indicadores e metas em dado período de referência);

- o) Deve permitir a visualização por níveis hierárquicos. Ex. Visualizar indicador para a Gestão dos Serviços está em um nível mais alto que os Indicadores para o Serviço de Administração da Produção, visto que o último compõe o cálculo do primeiro, e assim deve ser aplicada a visualização sucessivamente para cada um dos demais níveis de serviço (e correspondentes indicadores) até que seja alcançado o nível de serviço mais básico, ou seja, aquele que não pode ser decomposto em outros;
- p) Contemplar as funcionalidades de Sistema necessárias à prestação dos Serviços exigidos nesta contratação.
- q) Contemplar base de conhecimento estruturada, de fácil pesquisa, aderentes às melhores práticas de mercado, com possibilidade de manutenção das informações;
- r) A base de conhecimento deverá estar acessível de forma on-line à equipe do TCE/RN;
- s) A CONTRATADA manterá atualizada a documentação de todas as soluções de sistemas de informação do TCE/RN cobertos pelos serviços de manutenção e evolução;
- t) Todo o seu conteúdo, bem como toda documentação de uso, é de propriedade do TCE/RN.

2.3. Serviços de Suporte Negocial a Solução em Produção (SSNSP) - Unidade de Serviços Técnicos para Suporte Negocial (USTSN)

2.3.1. Definição

Esse serviço presta-se a receber, registrar, analisar, diagnosticar e resolver solicitações de suporte técnico, orientação e esclarecimento dúvidas, todas relativas ao uso e funcionamento da solução. Compreende, portanto, a solução completa de suporte técnico a clientes e usuários destes Sistemas, cabendo à CONTRATADA o planejamento, organização e gestão da equipe tendo como base as recomendações e melhores práticas de Gerenciamento de Serviços do padrão ITIL - Informativon Technology Infrastructure Library - especialmente na aplicação das disciplinas do “Service Support”. Este serviço abrange também o atendimento de solicitações de suporte específico para:

- a) **Aquisição de conhecimento** – quando a CONTRATADA deve absorver o conhecimento acerca de nova solução de sistema desenvolvida por outrem e que deve ser sustentado pela presente contratação naquilo que for compatível;
- b) **Treinamento** – quando a CONTRATADA deverá planejar, organizar e realizar ações de treinamento para usuários dos sistemas de informação, a partir de estrutura física e equipamentos disponibilizados pelo TCE/RN;
- c) **Implantação** – quando a CONTRATADA deverá planejar e organizar atividade de implantação de solução de sistema de informação em unidade do TCE/RN coberta pela presente Contratação. O atendimento dessas solicitações deve obedecer a prazos e cronogramas elaborados e apresentados pela CONTRATADA em até 05(cinco) dias úteis do registro da solicitação, os quais devem ser aprovados pelo TCE/RN.
- d) **Consultoria** – quando a CONTRATADA deverá planejar e organizar atividade de Consultoria Negocial, Mapeamento de Processos de negócio, requisitos à solução de sistema de informação em unidade do TCE/RN coberta pela presente Contratação. O atendimento dessas solicitações deve obedecer a prazos e cronogramas elaborados e apresentados pela CONTRATADA em até 05(cinco) dias úteis do registro da solicitação, os quais devem ser aprovados pelo TCE/RN.

Os serviços serão executados por especialistas em administração pública (área de orçamento, finanças e contabilidade além de dar o suporte ao cliente. É preciso ressaltar a possibilidade de algumas solicitações de suporte técnico resultarem, na realidade, na necessidade de se realizar algum tipo de evolução ou manutenção em uma das soluções de sistemas de informação. Para os casos de manutenção, ainda no âmbito do serviço de suporte, o registro de tais solicitações deve passar por processo de classificação e categorização realizado pela CONTRATADA e sujeito a fiscalização do TCE/RN, através do qual, considerando a natureza da Manutenção necessária e o

nível de gravidade detectado, será atribuído valor de importância para cada solicitação de Manutenção:

- a) Atribuir-se-á o grau de categoria 03 (três) às modificações necessárias para corrigir problemas que comprometam a finalidade principal do sistema, 02 (dois) para às modificações que comprometam a finalidade secundária do sistema;
- b) Grau de categoria 01 (um) para as demais modificações e serviços;
- c) Ao registrar-se as solicitações de Manutenção, além de categorizar adequadamente, deve-se apontar o tipo de manutenção detectado: manutenção corretiva ou manutenção de outra natureza (adaptativa, perfectiva ou preventiva), conforme explicitado no serviço “Serviços de Intervenção Corretiva de Soluções em Produção (SICSP) ”.
- d) O ambiente tecnológico do TCE/RN encontra-se no Apêndice IV. Destaque-se, porém, o direito de o TCE/RN vir a modificar este ambiente a qualquer tempo, com vistas a garantir a efetividade do serviço de sustentação contratado.

Dessa forma, as solicitações para o serviço “Serviços de Suporte Negocial à Soluções em Produção (SSNSP) ” devem ser classificadas de acordo com a natureza do pedido em:

- a) Suporte Técnico (suporte em geral);
- b) Registro de Manutenção (Necessidade de realizar manutenção corretiva ou de outra natureza), Registro de Evolução (Necessidade de realizar evolução nos sistemas);
- c) Retrabalho (solicitação de manutenção corretiva reincidente, ou seja, correção sobre correção anteriormente realizada); ou
- d) Solicitações de Suporte Específico (Consultoria, Mapeamento de Processos, Engenharia de Requisitos, aquisição de conhecimento, treinamento e implantação).

Saliente-se que todos os chamados de suporte técnico recebidos pela CONTRATADA devem ser resolvidos imediatamente, com base nas informações disponíveis nas diversas fontes (ex.: Sistema de registros de chamados e base de conhecimento providos pela CONTRATADA,

normas, manuais, Internet e demais documentos acerca das soluções e sistemas, corpo técnico do TCE/RN) e contatos com os clientes e usuários. Quando for necessário o envolvimento de outras equipes para que o atendimento seja satisfeito, caberá à CONTRATADA a responsabilidade pelo acompanhamento do chamado, incentivo do comprometimento de todos os envolvidos para que o nível de serviço exigido seja cumprido, documentação de todos os passos para a solução e atualização dos registros correspondentes com todas as informações pertinentes no sistema de registro de chamados.

Todo atendimento realizado pela equipe de suporte, que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deve ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento e gestão da configuração das soluções. Quando necessário, a equipe técnica do TCE/RN poderá ser acionada para auxiliar nas atividades de atualização da base de conhecimento.

São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens: profissionais especializados, instrumentos de comunicação com os técnicos (celular, por exemplo), Sistema de Registros de chamados e base de conhecimento, enfim, todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço. As instalações físicas, computadores, ramais telefônicos e os mobiliários necessários à execução do serviço nas dependências do TCE/RN são de responsabilidade do TCE/RN. Todo o registro de solicitação deve gerar um número único, o qual deve ser compartilhado com o usuário solicitante para efeito de acompanhamento do pedido através da ferramenta de registro e acompanhamento do progresso do atendimento.

2.3.2. Local da Prestação dos Serviços

Instalações do TCE/RN.

2.3.3. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira (5 dias por semana), das 7 horas às 19 horas (12x5).

2.3.4. Canais de acesso ao serviço

Correio eletrônico, sistema de registros de chamados, na plataforma web, a ser provido pela CONTRATADA para gestão de chamados e acesso à base de conhecimento.

2.3.5. Indicadores dos níveis de serviços

Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados as fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabela adiante. Caso uma dada Classe de Solicitação disponha de mais de um indicador, o indicador resultante da Classe será obtido a partir do cálculo ponderado sobre seus indicadores parciais.

O cálculo do indicador geral do nível de serviço “Serviços de Suporte Negocial a Solução em Produção (SSNSP) ” é obtido pela fórmula a seguir, considerando as metas aferidas para as funções que o compõem, devendo alcançar o valor exigido de 97%(noventa e sete por cento) como meta:

$$SSNSP = [(ST \times 1,5) + (RG \times 0,10) + (RT \times 1,4) + (SE \times 1,0) / 4$$

Dado que:

ST = Suporte Técnico;

RG = Registro;

RT = Retrabalho;

SE = Solicitações específicas

Item	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unid. Medida	Valor Meta
------	-----------	--------------------	--------------	------------

ST	Suporte Técnico	$\frac{[(I01 \times 7) + (I02 \times 2) + (I03 \times 1)]}{10}$	%	>97
I01	Índice de solicitações resolvidas em até 1 hora a partir do seu recebimento	(Total de solicitações resolvidas em até 1 hora do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100	%	>=90
I02	Índice de solicitações resolvidas em até 2 horas a partir do seu recebimento	(Total de solicitações resolvidas em até 2 horas do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100	%	>=95
I03	Índice de solicitações resolvidas em até 12 horas a partir do seu recebimento	(Total de solicitações resolvidas em até 12 horas do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100	%	=100
RG	Registro			=100
I04	Registro de Solicitações	(Total de solicitações registradas em até 5 minutos do seu recebimento / Total de solicitações recebidas) x 100	%	=100
RT	Retrabalho		%	<10
I05	Número de Solicitações de Suporte Repetidas	Número de Solicitações Repetidas, isto é, número de novas solicitações, cujo objeto já teria sido resolvido por solicitação de “Suporte Técnico” anterior.	%	<10
SE	Solicitações Específicas		%	=100

107	Solicitações de suporte específico: aquisição de conhecimento, treinamento e implantação	(No de marcos definidos em cronograma para a atividade executados no prazo / No de marcos definidos em cronograma para a atividade)	%	=100
------------	--	---	---	------

Notas:

- As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês; a meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;
- Uma solicitação é considerada resolvida quando houver sido recebida, registrada, analisada, diagnosticada e resolvida efetivamente a partir de confirmação do solicitante.

2.3.6. Principais Atividades a Serem Executadas

- a) Prestar serviços de consultoria negocial e técnica especializada no segmento de administração pública em orçamento, financeiro, fiscal e contábil;
- b) Executar atividades de mapeamento de processos de negócio, consultoria negocial, suporte local e especialista no seguimento orçamentário, financeiro, fiscal e contábil;
- c) Ser o ponto focal do TCE/RN no quesito negócio e consultoria;
- d) Prestar esclarecimentos e tirar dúvidas sobre a operação da Solução de Informação provido pelo TCE/RN;
- e) Prestar esclarecimentos e tirar dúvidas sobre os requisitos técnicos e características de configurações utilizadas pelos sistemas de Informação providos pelo TCE/RN;

- f) Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos sistemas de informação;
- g) Monitorar o recebimento de chamados pelos canais previstos não deixando de registrá-los em sistema de registro de chamados provido pela CONTRATADA;
- h) Realizar o atendimento imediato das solicitações registradas visando sempre a melhor resolução, não deixando de registrar desfecho da solicitação no sistema de registro de chamados, e se necessário também na base de conhecimento;
- i) Realizar, quando necessário, contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações;
- j) Deslocar-se dentro das instalações do TCE/RN a fim de atender solicitação cuja resolução requeira interação direta com usuário;
- k) Sugerir melhorias tanto ao processo de atendimento e resolução das solicitações quanto aos próprios sistemas de informação;
- l) Sempre que necessário, prover informações sobre a operação e configuração dos sistemas de informação em base de conhecimento apropriada provida pela CONTRATADA;
- m) Caso solicitação requeira para sua resolução a participação de pessoas ou unidades do TCE/RN, encaminhá-la ao destino apropriado e acompanhar resolução a fim de documentá-la através da atualização dos dados correspondentes no sistema de registro de chamados e base de conhecimento;
- n) Cumprir com atividades previstas na descrição deste serviço;
- o) Cumprir níveis de serviço estabelecidos na contratação;
- p) Realização de outras atividades correlatas.

2.4. Serviços de Intervenção Corretiva de Soluções em Produção (SICSP) - Unidade de Serviços Técnicos para Intervenção Corretiva de Soluções (USTIC)

2.4.1. Definição

Esse serviço presta-se, principalmente, a restabelecer o funcionamento normal desejado para dada solução de Sistema da Informação, já existente no ambiente de produção, em razão da ocorrência de erros, falhas, defeitos ou problemas, ou seja, realizar Manutenções Corretivas de caráter de emergência ou não.

Entretanto, presta-se também a realizar Manutenções de outra natureza, sejam elas Adaptativas, Preventivas ou Perfectivas:

- a) **Manutenção Adaptativa** - é aquela necessária para que a solução continue utilizável, em razão de modificações realizadas ou em progresso no ambiente que a suporta, podendo ser tanto de ordem tecnológica (hardware ou software) quanto de ordem negocial, isto é, relativas às regras de negócio que a regulam;
- b) **Manutenção Perfectiva** - diz respeito a modificações com a finalidade de melhorar a performance do sistema ou a sua manutenibilidade;
- c) **Manutenção Preventiva** - diz respeito à detecção e correção de falhas latentes no sistema antes que elas venham a se tornar falhas efetivas. Essas Manutenções caracterizam-se pela necessidade de se realizar codificação na linguagem de programação apropriada para a solução e em intervalos curtos de tempo, dado o caráter urgente ou emergente das modificações.

É através do serviço descrito no tópico “Serviços de Suporte Negocial a Solução em Produção (SSNSP)”, que são realizados os registros de solicitações de Manutenção nos Sistemas. Já a prestação do serviço “Serviços de Intervenção Corretiva de Soluções em Produção (SICSP)” abrange a efetiva manutenção e correspondente distribuição de versão do Sistema modificado.

Para manter acesso ao repositório de códigos fontes dos Sistemas cobertos por essa contratação, a CONTRATADA deverá realizar conexão segura com o TCE/RN, consoante normas da Política de Segurança do TCE/RN. Todas as manutenções efetivadas pela CONTRATADA devem ser atualizadas nos repositórios de códigos fontes localizados no TCE/RN. A distribuição consiste em disponibilizar versão de instalação da aplicação juntamente com a documentação e orientação apropriadas e acionar o serviço descrito no tópico “Serviços de Administração de Soluções em Produção (SASP)” – devendo indicar que se trata de solicitação para execução de procedimento periódico destinado a atualização de versão de Sistema. A CONTRATADA deverá prover em suas instalações todos os recursos necessários ao cumprimento dos serviços supracitados dentro dos prazos acordados e com a efetividade necessária ao bom funcionamento das soluções que lhe são confiadas.

Notas:

- O procedimento periódico destinado a atualização de versão de Sistema é descrito na Lista de Procedimentos Periódicos (Parte IV) entregue pelo TCE/RN à CONTRATADA quando do início da prestação dos Serviços.
- Poderão ser objeto de solicitação de Manutenção corretiva e de outra natureza aquelas Soluções que requeiram implementação em alguma das linguagens de programação determinadas pelo TCE/RN;
- As solicitações de Manutenção para os Sistemas de Informação deverão ocorrer em conformidade com a arquitetura e tecnologias suportadas pelas soluções (Apêndice IV).
- A CONTRATADA deverá prezar pela homologação da Solução sustentada, dentro do menor prazo possível, nas últimas versões estáveis de suas respectivas plataformas (ex: sistema operacional,

servidor de aplicação), minimizando assim, o risco de ataques dedicados a explorar vulnerabilidades dessas plataformas.

- As manutenções de outra natureza (não corretivas) que possam ser caracterizadas como evolutivas e, como tais, passíveis de serem mensuradas, devem ser tratadas através do serviço ” Serviços de Intervenção Evolutiva de Soluções em Produção (SIESP) “.

2.4.2. Local da Prestação dos Serviços

Instalações da CONTRATADA.

2.4.3. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira (5 dias por semana), das 7 horas às 19 horas (12x5).

2.4.4. Canais de acesso ao serviço

Correio eletrônico, sistema de registros de chamados, na plataforma web, a ser provido pela CONTRATADA para gestão de chamados e acesso à base de conhecimento e por meio de solicitação de Manutenção pelo serviço “Serviços de Suporte Negocial a Solução em Produção (SSNSP) ”.

2.4.5. Indicadores dos níveis de serviços

Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados as fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabela adiante. Caso uma dada Classe de Solicitação disponha de mais de um indicador, o indicador resultante da Classe será obtido a partir do cálculo ponderado sobre seus indicadores parciais.

O cálculo do indicador geral do nível de serviço “Serviços de Intervenção Corretiva de Soluções em Produção (SICSPP) ” é obtido pela fórmula a seguir, considerando as metas aferidas

para as funções que o compõem, devendo alcançar o valor exigido de 100%(Cem por cento) como meta:

$$\text{SICSP} = [(\text{MC} \times 6) + (\text{MA} \times 2) + (\text{RT} \times 2)] / 10$$

Dado que:

MC = Manutenções Corretivas;

MA = Manutenções Adaptativas, perfectivas e preventivas;

RT = Retrabalho;

Item	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unid. Medida	Valor Meta
MC	Manutenções Corretivas	$[(I01 \times 7) + (I02 \times 3)] / 10$	%	=100
I01	Índice de Manutenções Corretivas de grau 2 corrigidas ou reduzidas ao grau 1 em até 8 horas do seu recebimento	$(\text{Total de Manutenções Corretivas de grau 2 corrigidas ou reduzidas ao grau 1 em até 8 horas do seu recebimento} / \text{Total de Manutenções Corretivas de grau 2 recebidas}) \times 100$	%	=100
I02	Índice de Manutenções Corretivas de grau 1 corrigidas em até 24 horas do seu recebimento	$(\text{Total de Manutenções Corretivas de grau 1 corrigidas em até 24 horas do seu recebimento} / \text{Total de Manutenções Corretivas de grau 1 recebidas}) \times 100$	%	=100
MA	Manutenções de outra Natureza (Adaptativas, Perfectivas ou Preventivas)	$[(I03 \times 5) + (I04 \times 5)] / 10$		=100

I03	Índice de Manutenções de outra Natureza, isto é, não corretivas, concluídas e distribuídas em até 40 horas do seu recebimento	(Total Manutenções de outra Natureza, isto é, não corretivas, concluídas e distribuídas em até 40 horas do seu recebimento./ Total de Manutenções de outra Natureza, isto é, não corretivas, recebidas) x 100	%	=100
I04	Índice de Manutenções Adaptativas, Perfectivas e Preventivas caracterizadas como evolutivas de menor porte concluídas.	(No de marcos definidos em cronograma para a atividade executados no prazo / No de marcos definidos em cronograma para a atividade)	%	=100
RT	Retrabalho		%	<10
I05	Número de Solicitações de Suporte Repetidas	Número de Solicitações Repetidas, isto é, número de novas solicitações, cujo objeto já teria sido resolvido por solicitação de “Manutenção Corretiva” anterior.	%	<10

Notas:

- As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês; a meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo.

2.5. Serviços de Intervenção Evolutiva de Soluções em Produção (SIESP) - Unidade de Serviços Técnicos para Intervenção Evolutiva de Soluções (USTIE)

2.5.1. Definição

Esse serviço presta-se a compatibilizar o funcionamento da solução de Sistema de Informação com necessárias modificações em suas regras de negócio ou aprimoramento das tecnologias envolvidas em sua concepção, ou ainda, o desenvolvimento por completo de nova solução de Sistema. Essas intervenções evolutivas caracterizam-se pela necessidade de serem submetidas a um processo de desenvolvimento de software baseado no UP (Unified Process) que deve abranger durante as fases de Concepção, Elaboração, Construção e Transição, entre outras atividades, as de Elicitação, Análise e Especificação de Requisitos, Análise e Projeto de Sistemas, Implementação em linguagem de programação de acordo com a Arquitetura e Tecnologias apropriadas, realização dos Testes necessários ao Controle da Qualidade e atividades de Implantação e Documentação, todas realizadas com a finalidade de prover a construção da Evolução desejada com os artefatos necessários à sua sustentação.

É através do serviço descrito no tópico “Serviço de Suporte Negocial a Solução em Produção”, desempenhado nas instalações do TCE/RN, que se deve receber, registrar e manter atualizada, para cada solução de Sistema de Informação, relação de demandas para evolução provenientes dos usuários. Já a prestação deste serviço deve ser realizada nas instalações da CONTRATADA e abrange a efetiva evolução e correspondente distribuição de versão do Sistema evoluído. Ressalte-se que as novas soluções de sistema desenvolvidos no âmbito desta contratação já permanecerão, naturalmente, dentro do escopo das soluções de sistema contempladas pela presente Sustentação CONTRATADA.

Antes, porém, de iniciar alguma evolução efetivamente, faz-se necessário que a demanda evolutiva seja analisada e aprovada pelo TCE/RN. O processo compreende 02 (duas) etapas:

- a) A 1ª etapa, caberá o TCE/RN emitir ordem de execução do serviço (OES) em favor da CONTRATADA para que seja realizada uma avaliação técnica da evolução pretendida (Ordem de Serviço Viabilidade Tecnológica - OSVT), em modelo a ser acordado entre as partes. Essa avaliação consiste em definir proposição de solução para a evolução pretendida com correspondente indicação de prazo para conclusão e do tamanho/esforço de implementação a ser

dispendido, o qual deve ser calculado em unidades de serviços técnicos. o TCE/RN deverá analisar a avaliação efetuada, podendo para revisar o cálculo do dimensionamento do esforço, fazer-se assessorar por terceiro devidamente capacitado e certificado para tal atividade. Do resultado da análise do TCE/RN poderá resultar o arquivamento do pedido de evolução ou a emissão de uma ordem de serviço autorizando o seu desenvolvimento (Ordem de Serviço de Execução - OSE). Para efeito de dimensionamento do esforço, será considerado como tal o número de unidades de serviços técnicos especializados (USTE) revisado pelo TCE/RN durante aprovação da OSVT;

b) Já a 2ª etapa deste serviço tem início com a emissão da OES, a qual autoriza a CONTRATADA a implementar solução aprovada pelo TCE/RN. Para manter acesso ao repositório de códigos fontes dos Sistemas cobertos por essa contratação, a CONTRATADA deverá realizar conexão segura com o TCE/RN, consoante normas da Política de Segurança do TCE/RN. Todas as evoluções realizadas pela CONTRATADA devem ser armazenadas nos repositórios de códigos fontes localizados no TCE/RN. A distribuição consiste em disponibilizar versão de instalação da aplicação juntamente com a documentação e orientação apropriadas e acionar o serviço descrito no tópico “Serviços de Administração da Solução (SASP)” – devendo indicar que se trata de solicitação para execução de procedimento periódico destinado a atualização Evolutiva de versão de Sistema. A CONTRATADA deverá prover em suas instalações todos os recursos necessários ao cumprimento dos serviços supracitados dentro dos prazos acordados e com a efetividade necessária ao bom funcionamento das soluções que lhe são confiadas.

Notas:

- O procedimento de atualização Evolutiva de versão de Sistema será detalhado na Lista de Procedimentos Periódicos a ser entregue pelo TCE/RN à CONTRATADA quando do início da prestação dos Serviços.
- A documentação entregue pela CONTRATADA o TCE/RN deve atender ao Padrão de Documentação de Solução de Sistemas do TCE/RN (Parte V), o qual será entregue à CONTRATADA quando do início da prestação dos Serviços.
- O tempo para avaliação de uma “OSVT” variará com o porte da evolução solicitada. Por sua vez, o porte será dimensionado por meio de unidades de serviços técnicos (UST). Assim, de acordo com os quantitativos da tabela abaixo, as evoluções serão classificadas em grande, médio e pequeno porte. Os prazos para conclusão de avaliações de “OSVT”, a partir da data de sua emissão, são os constantes na coluna “Prazo para OSVT” da mesma tabela:

Ite m	Porte da Evolução Solicitada	Quantidade de UST	Prazo para OSVT
1	Pequeno Porte	UST < 300	Até 5 dias
2	Médio Porte	300 <= UST < 1000	Até 10 Dias
3	Grande Porte	>= 1000 UST	Até 15 Dias

- As implementações realizadas devem garantir que as soluções de sistemas não estarão vulneráveis aos “The Ten Most Critical Web Appliacion Security Risks” do OWASP (The Open Web Application Security Project) localizado em <http://www.owasp.org>. A CONTRATADA deverá sempre buscar, como referência, a última versão do referido projeto (The Ten Most Critical Web Appliacion Security Risks). Deve também garantir que a aplicação em produção estará livre dos The Top

25 Programming Errors do Sans Institute (<http://www.sans.org/top25-programming-errors/>). A CONTRATADA deverá sempre buscar a última versão do referido documento/projeto (The Top 25 Programming Errors).

- Os serviços de Intervenção Evolutiva deverão ser implementados pela CONTRATADA a partir de metodologia de desenvolvimento baseada no processo unificado (Unified Process). A metodologia deve prever a confecção dos artefatos exigidos para documentação (Apêndice VIII), devendo ser aprovada pelo TCE/RN antes do início dos trabalhos. O valor correspondente ao total de UST mensurado para a evolução poderá ser, para efeito de remuneração pelos produtos entregues pela CONTRATADA após emissão da OES, distribuído pelo esforço a ser despendido em cada fase do processo:

Fase	Iniciação	Elaboração	Construção	Transição
Esforço	10%	20%	50%	20%

2.5.2. Local da Prestação dos Serviços

Instalações da CONTRATADA em Natal/RN, entretanto, as atividades do processo de desenvolvimento que requeiram uma grande interação com os usuários do TCE/RN, a exemplo de reuniões para elicitação e especificação de Requisitos, validação de artefatos a serem entregues, homologação de sistemas, entre outras, devem, quando demandadas, ser prestadas na sede TCE/RN em Natal/RN ou em local por ela indicado.

2.5.3. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira (5 dias por semana), das 8h às 18 horas (10 x 5).

2.5.4. Canais de acesso ao serviço

Através de solicitação de Intervenção Evolutiva ao serviço “Serviços de Suporte Negocial a Solução em Produção (SSNSP)”, ou ainda, diretamente, através da emissão pelo TCE/RN de

Ordem de Serviço de Avaliação Técnica (OSVT) em favor da CONTRATADA, conforme descrito neste serviço.

2.5.5. Indicadores dos níveis de serviços

Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados as fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabela adiante. Caso uma dada Classe de Solicitação disponha de mais de um indicador, o indicador resultante da Classe será obtido a partir do cálculo ponderado sobre seus indicadores parciais.

O cálculo do indicador geral do nível de serviço “Serviços de Intervenção Evolutiva de Soluções em Produção (SIESP)” é obtido pela fórmula a seguir, considerando as metas aferidas para as funções que o compõem, devendo alcançar o valor exigido de 100%(Cem por cento) como meta:

$$\text{SIESP} = [(\text{OSVT} \times 0,5) + (\text{OSE} \times 9,5)] / 10$$

Dado que:

OSAT = Ordem de Serviço para Avaliação Técnica;

OSDES= Manutenções Adaptativas, perfectivas e preventivas;

Item	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unid. Medida	Valor Meta
OSVT	Ordem de Serviço para Avaliação Técnica	$(\text{Total de OSVT abertas e avaliadas dentro do prazo} / \text{Total de OSVT abertas}) \times 100$	%	=100
OSE	Ordem de Serviço para Desenvolvimento	$[I(i) + I(i+1)] / n$, com i variando de 1 a n-1		=100

i	Índice de cumprimento da OSE número “i” no prazo	(No de marcos definidos em cronograma para a atividade executados no prazo / No de marcos definidos em cronograma para a atividade)	%	=100
n	Índice de cumprimento da OSE número “n” no prazo	(No de marcos definidos em cronograma para a atividade executados no prazo / No de marcos definidos em cronograma para a atividade)	%	=100

Notas:

- As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês; a meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;
- Para calcular o “Índice de cumprimento da OSE no prazo” constante na tabela acima, deve-se avaliar o andamento de cada Intervenção Evolutiva não concluída. Assim, cada valor do índice “i” constante na descrição do indicador corresponde a uma intervenção evolutiva diferente e ainda não concluída, de tal forma que “n” é o número total de intervenções evolutivas solicitadas e não concluídas e o índice “i” deve referenciar desde a intervenção “1” até aquela de ordem “n”, de forma que uma dada evolução, cuja meta não tenha sido alcançada, denota um nível de serviço não cumprido.
- Para efeito de cálculo de “OSVT” abertas e avaliadas dentro do prazo (Item 01 da tabela de Indicadores), só serão consideradas as “OSVT” cujo prazo para conclusão

tenha sido alcançado no mês de referência para o cálculo do Indicador, bem como as “OSVT” que tenham sido entregues antes do final do prazo neste mesmo mês.

2.6. Serviços de Gestão de Soluções em Produção (SGSP) - Unidade de Serviços Técnicos para Qualidade de Soluções em Produção (USTQS)

2.6.1. Definição

O Escopo desta contratação, conforme descrito neste termo compreendem os seguintes serviços:

- a) Serviços de Suporte Negocial a Solução em Produção (SSNSP);
- b) Serviços de Intervenção Corretiva de Soluções em Produção (SICSP);
- c) Serviços de Intervenção Evolutiva de Soluções em Produção (SIESP);

Desta feita, a fim de garantir uma maior qualidade e acompanhamento dos serviços, contemplamos também o serviço Serviços de Gestão de Soluções em Produção (SGSP), o qual se presta a realizar a gestão de todos os demais serviços com a finalidade de garantir não apenas o êxito isolado de cada serviço demandado, mas também a coordenação e interação necessária destes serviços para que a Sustentação das soluções de sistemas de informação seja bem sucedida no âmbito do TCE/RN. A atividade de gestão de Projetos deve seguir a Metodologia de Gerenciamento de Projetos Padrão do TCE/RN, a qual é baseada no Guia de Melhores Práticas (Manual do PMBOK – Project Management Body of Knowledge) do PMI (Project Management Institute).

2.6.2. Local da Prestação dos Serviços

Instalações da CONTRATADA.

2.6.3. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira (5 dias por semana), das 8 horas às 18 horas (10x5).

2.6.4. Canais de acesso ao serviço

Telefone, a ser provido pelo TCE/RN, Correio eletrônico; Sistema de registros de chamados, na plataforma web, a ser provido pela CONTRATADA para gestão de chamados e acesso à base de conhecimento, contato direto com gestores e fiscais da Contratação.

2.6.5. Indicadores dos níveis de serviços

O serviço “Serviços de Gestão de Soluções em Produção (SGSP)” será medido com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas. O cálculo do indicador deste serviço é obtido pela fórmula abaixo, calculado com base nas metas alcançadas pelos demais serviços providos pela Sustentação, devendo alcançar o valor exigido de 99,00%(noventa e nove por cento) como meta:

$$SGSP = [(SSNSP \times 2) + (SICSP \times 5) + (SIESP \times 3) / 10$$

Dado que:

SSNSP= Serviços de Suporte Negocial a Solução em Produção;

SICSP = Serviços de Intervenção Corretiva de Soluções em Produção;

SIESP = Serviços de Intervenção Evolutiva de Soluções em Produção.

2.6.6. Principais Atividades a Serem Executadas

- a) Atuar como preposto e gerenciar os empregados envolvidos na execução dos serviços;
- b) Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- c) Gerenciar a execução de todos os serviços descritos deste documento;
- d) Elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;

- e) Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais contratados para execução dos serviços;
- f) Realizar pesquisas periódicas de satisfação de clientes sobre os serviços prestados;
- g) Executar as atividades de supervisão de turno para os serviços descritos neste documento, na ausência dos profissionais que executariam essas atividades;
- h) Comunicar aos fiscalizadores de contrato o não cumprimento de prazos referentes a prestação dos serviços descritos deste documento;
- i) Propor melhorias para o cumprimento dos serviços descritos deste documento;
- j) Executar outras atividades correlatas à prestação dos serviços descritos deste documento.

3. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

3.1. Local da Prestação dos Serviços

Os serviços serão prestados, preferencialmente, nas instalações da CONTRATADA, ou, nas dependências do TCE/RN, ou ainda, de unidade/órgão do Estado, o que será sempre definido, pelo TCE/RN, na emissão da respectiva OSE. Foram previstos e determinados para cada serviço, o local de execução.

Sempre que os serviços forem executados nas instalações do TCE/RN, ou de uma unidade/órgão do Estado, a CONTRATADA deverá designar um responsável pela Coordenação dos serviços a serem ali executados, a quem caberá a responsabilidade de todo o contato com o Gestor dos Serviços (do TCE/RN ou da unidade/órgão), além da coordenação dos técnicos que executarão o referido serviço.

Quando os serviços forem executados nas instalações da CONTRATADA, esta deverá possuir toda a infraestrutura necessária para a prestação do referido serviço, compatível com o adotado pelo TCE/RN, sem custo adicional para o TCE/RN.

Caso seja necessária a utilização das instalações da CONTRATADA, será exigida a compatibilidade dos ambientes definidos no momento da contratação de cada serviço. Não haverá necessidade de utilização de links dedicados para interligar os ambientes.

A empresa a ser CONTRATADA apresentará fatura(s) específica(s) e discriminada(s) a título de obtenção de ressarcimento de valores pagos e comprovados em razão de deslocamentos eventuais de seus profissionais para execução de serviços solicitados pelo TCE/RN. Somente serão considerados os deslocamentos, com prévia aprovação do TCE/RN. Os deslocamentos aqui considerados deverão ser comprovados através de bilhetes (terrestre ou aéreo).

3.2. Procedimentos Básicos de Segurança

A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos descritos na Política de Segurança do TCE/RN, que declara desde já conhecer, independentemente do local de trabalho em que estejam executando o serviço. Todos os profissionais envolvidos com os serviços ora em contratação devem manter sigilo sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados para o TCE/RN em vista de tratar-se documentação de propriedade do Estado.

Caso haja necessidade de utilização de ferramental de propriedade do TCE/RN, estas somente poderão ser utilizadas em demandas do TCE/RN, durante a vigência do serviço (definida na emissão da Ordem de Serviço de Execução – OSE), devendo a CONTRATADA desinstalar o ferramental ao término do serviço, estando sujeita à auditoria e penalidades pelo TCE/RN, quando aplicável. Como procedimentos adicionais de segurança exigidos a CONTRATADA deverá: Utilizar cópias legais de “softwares”, sistemas operacionais e quaisquer outros que sejam necessários à prestação dos serviços a serem contratados.

4. GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS

- Considera-se em garantia técnica todos os serviços e os produtos das Ordens de Serviço que tiverem a entrega homologada pelo TCE/RN;

- A CONTRATADA garantirá os serviços prestados e os produtos entregues durante toda a vigência do contrato e após seu término, pelo período de 3 (três) meses, contados a partir da homologação da OS;
- No período de garantia, a CONTRATADA deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos ou serviços entregues;
- Os relatórios de fiscalização ou os aceites nas Notas Fiscais/Faturas de cobrança não serão considerados, em nenhuma hipótese, documentos comprobatórios de garantia de qualidade.
- Quando houver identificação de defeito em serviço ou produto em garantia, o TCE/RN abrirá uma OS de Garantia, podendo, dentro de um mês, uma OS incluir vários chamados técnicos, registrados na ferramenta de Gestão de Chamados;
- Na hipótese de uma solução entregue pela CONTRATADA ter sido modificado pelo TCE/RN e não for possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, a CONTRATADA ficará desonerada apenas da garantia do item modificado, mantendo-se a garantia dos demais que não tiverem sido modificados pelo TCE/RN.
- Em nenhuma hipótese haverá pagamento para Ordens de Serviço de Garantia, no entanto todos os seus registros deverão ser realizados.

Natal/RN, 03 de agosto de 2017.

Davi Ribeiro Cunha
Assessor Técnico de Informática
Matrícula 9.888-4

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2018-TCE**
ANEXO II – MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS – ARP Nº/2018– TCE/RN**

Aos dias do mês de do ano de dois mil e dezoito, o TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, com sede na Avenida Getúlio Vargas, nº 690, Bairro Petrópolis, Natal/RN, inscrito no CNPJ/MF nº 12.978.037/0001-78, neste ato representado pela Sr. Secretário Geral, Ricardo Henrique da Silva Câmara, brasileiro, casado, residente e domiciliada na Avenida Abel Cabral, 1397, Condomínio Sirius, Apartamento 1402, Torre C, Bairro Nova Parnamirim, Parnamirim – RN, CEP 59.151-250, inscrito no CPF/MF sob o nº 030.275.224-26, RG nº 1.694.214/SSP-RN, nos termos da Lei nº 8.666/93, da Lei nº 10.520/02, da Lei Complementar nº 123/2006, da Resolução nº 007/2007-TCE/RN, de 19 de julho de 2007, da Resolução nº 009/2008 – TCE, de 17 de julho de 2008, Processo nº 13.179/2017, e conforme a classificação da proposta apresentada no Pregão Eletrônico nº 028/2017 – TCE/RN, homologado em __/__/2018, resolve registrar o preço oferecido pelas empresas, como segue:

Empresa:	
CNPJ/MF nº:	Telefone:
Endereço:	
Representante Legal:	
RG nº:	CPF/MF nº:

ITEM	OBJETO	MARCA	UNIDADE	QUANTIDADE	PREÇO UNITÁRIO (R\$)

1 – DO OBJETO E DAS CONDIÇÕES

1.1 – A presente Ata tem por objeto Registro de Preços para posterior aquisição de Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Tecnologia da Informação – TI, compreendendo os serviços de atendimento, suporte, desenvolvimento e infraestrutura, bem como atividades de execução e acompanhamento de rotinas de produção, operação de equipamentos, identificação, análise e resolução de problemas relacionados ao ambiente de TI, conforme especificações constantes no Edital do Pregão Eletrônico nº 02/2018 – TCE/RN (Termo de Referência) e quantidades constantes da proposta da empresa cujo preço é agora registrado.

2 - DA VALIDADE DOS PREÇOS

2.1 – A presente Ata de Registro de Preços terá a validade de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura.



2.2 – Durante o prazo de validade desta Ata de Registro de Preços, o TCE/RN não será obrigado a firmar a(s) contratação(ões) que dela poderá(ão) advir, facultando-se a realização de licitação ou de contratação direta específica para a aquisição pretendida, sendo assegurado ao beneficiário do registro preferência de fornecimento em igualdade de condições.

3 – DO PREÇO REGISTRADO

3.1 – O preço registrado manter-se-á fixo e irrevogável durante a validade desta Ata de Registro de Preços – ARP, ressalvadas as hipóteses previstas no art. 13 da Resolução n.º 007/2007-TCE.

4 – DA UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1 – A presente Ata de Registro de Preços poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do certame licitatório para sua formação, mediante autorização do Setor Gerenciador do Sistema de Registro de Preços do TCE/RN e desde que o fornecedor beneficiário da Ata, observadas as condições nela estabelecidas, opte pela aceitação do(s) fornecimento(s), independentemente dos quantitativos registrados, de modo que este(s) fornecimento(s) não prejudique(m) as obrigações anteriormente assumidas.

4.2 – O preço ofertado pela empresa signatária da presente Ata de Registro de Preços é o especificado em sua proposta de preços, anexa, de acordo com a respectiva classificação no Pregão Eletrônico nº 02/2018 – TCE/RN.

4.3 – Em cada fornecimento decorrente desta Ata, serão observadas, quanto ao preço, as cláusulas e condições constantes do Edital do Pregão Eletrônico nº 02/2018 – TCE/RN que a precedeu e a integra.

5 - DO PRAZO E CONDIÇÕES DE ENTREGA

5.1 – O objeto contratado com fundamento em preço registrado nesta Ata deverá ser entregue em dia com expediente no TCE/RN, de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas.

5.2 – O Tribunal de Contas do Estado/RN fará as aquisições mediante emissão da Nota de Empenho específica emitida de acordo com o objeto e a quantidade determinada na respectiva solicitação.

5.3 – A Solicitação de fornecimento será enviada para a fornecedora, que deverá acusar recebimento no prazo de 01(um) dia útil.

5.4 - As quantidades e o prazo de entrega dos objetos que vierem a ser adquiridos serão definidos na respectiva Solicitação de Fornecimento, sendo o prazo máximo de entrega de 30 (trinta) consecutivos.



5.5 – Quando da entrega do objeto contratado, deverão ser observadas, obrigatoriamente, as condições previstas no Termo de Referência que faz parte do Edital do Pregão Eletrônico nº 02/2018 – TCE/RN.

6 - DO PAGAMENTO

6.1 – O TCE pagará a Contratada o valor unitário constante da Proposta Comercial, multiplicado pela quantidade solicitada.

6.2 – O pagamento de cada parcela do objeto, constante da Solicitação de Fornecimento entregue e recebido em definitivo pelo TCE/RN, será efetuado por Ordem Bancária, cujo valor será creditado na Agência e Conta Corrente indicada pela Contratada, seguindo o disposto na Resolução nº 021/2016-TCE, de 6 de setembro de 2016.

7 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A CONTRATADA compromete-se a:

- a) Fornecer o objeto desta ARP na quantidade solicitada, de acordo com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência, pelo preço estipulado na Proposta Comercial da Adjudicatária e no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da nota de empenho;
- b) Cumprir o prazo de entrega e quantidades constantes da Solicitação de Fornecimento;
- c) Caso não possa cumprir os prazos estabelecidos, informar por escrito à Contratante e antes do encerramento dos prazos máximos, cabendo à Contratante definir, ou não, novo prazo.
- d) Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais da contratação;
- e) Manter, durante o período do registro de preços, em compatibilidade com as obrigações assumidas no presente instrumento, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao Contratante, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a manutenção da Ata de Registro de Preços referente a este certame;

8 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. A CONTRATANTE proporcionará à CONTRATADA todas as facilidades à boa execução do objeto desta Ata, e designará um membro da Comissão de Gerenciamento do Sistema de Registro de Preços para acompanhar o fornecimento do objeto, com a finalidade de dirimir eventuais dúvidas vinculadas ao processo;

8.2. A CONTRATANTE efetuará os pagamentos devidos nas eventuais aquisições em função da presente Ata.

9 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Havendo atraso na entrega do objeto, sem justificativa por escrito e aceita pela CONTRATANTE, ficará sujeita à multa de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia sobre o valor descrito na Nota de Empenho, relativo à parte entregue em atraso, a partir do dia imediato ao do

vencimento do prazo até o dia da efetiva entrega do bem, observado o limite de 5% (cinco por cento).

9.2 – As multas a que se refere esta cláusula serão compensadas dos pagamentos eventualmente devidos pelo TCE/RN, ou, quando for o caso, cobradas judicialmente.

9.3 – Pela inexecução total ou parcial do contrato, o TCE/RN poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa, no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do objeto não fornecido, no caso de inexecução total ou parcial do objeto;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, facultada a defesa do interessado no prazo de 10 (dez) dias.

Parágrafo Único – A aplicação da sanção prevista na alínea “a” não prejudica a incidência cumulativa das penalidades das alíneas “b” e “c”, principalmente, sem prejuízo de outras hipóteses, em caso de reincidência de atraso na entrega do objeto licitado ou caso haja cumulação de inadimplemento de eventuais cotas mensais, expressamente previstas, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

9.4. A inexecução do contrato, de que trata o item 10.3, é configurada pelo descumprimento total ou parcial das exigências contidas no Termo de Referência.

9.5 – As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do item 10.3 poderão ser aplicadas conjuntamente com a alínea “b”, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

9.6 – Ocorrendo a inexecução de que trata o item 10.3, reserva-se ao TCE/RN o direito de optar pela oferta que se apresentar como aquela mais vantajosa, pela ordem de classificação, comunicando-se, em seguida, o Secretário Geral, para as providências cabíveis.

9.7 – Ocorrendo a hipótese do item anterior, as adjudicatárias subseqüentes, que venham a ser convocadas, ficarão sujeitas às mesmas condições estabelecidas nesta cláusula.

9.8 – A aplicação das penalidades previstas nesta cláusula é de competência exclusiva do Secretário Geral do TCE/RN.



10 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1 – Integram esta ARP, o edital do Pregão Eletrônico nº 02/2018 – TCE/RN e seus anexos, bem como a proposta da empresa _____, CNPJ _____ vencedora do certame anteriormente referenciado.

10.2 – Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Resolução nº 007/2007–TCE, de 19 de julho de 2007, a Resolução nº 009/2008 – TCE, de 17 de julho de 2008, a Lei nº 10.520/02, a LC 123/2006 e, subsidiariamente, pelas normas constantes na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

10.3 – Fica eleito o foro da Comarca de Natal/RN, capital do Estado do Rio Grande do Norte, para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes desta Ata, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Secretário Geral

Representante legal da empresa



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2018-TCE
ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO

MINUTA DO CONTRATO Nº XXX/2018-TCE/RN

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – TI, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO, SUPORTE, DESENVOLVIMENTO E INFRAESTRUTURA, BEM COMO ATIVIDADES DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE ROTINAS DE PRODUÇÃO, OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, IDENTIFICAÇÃO, ANÁLISE E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS AO AMBIENTE DE TI DO TCE/RN, QUE CELEBRAM O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO (TCE/RN) E A EMPRESA **XXXXXXXXXXXX**, NA FORMA A SEGUIR EXPRESSA.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – TCE/RN, inscrito no CNPJ/MF nº 12.978.037/0001-78, com sede na Av. Getúlio Vargas, nº 690, Petrópolis, CEP nº 59012-360, Natal-RN, doravante denominado CONTRATANTE, representado neste ato por seu Secretário Geral **RICARDO HENRIQUE DA SILVA CÂMARA**, brasileiro, casado, portador do RG nº 1.694.214/SSP-RN, inscrito no CPF/MF nº 030.275.224-26, residente e domiciliado na Avenida Abel Cabral, nº 1397, Condomínio Sirius, Apartamento nº 1402, Torre C, Bairro Nova Parnamirim, Parnamirim – RN, CEP nº 59151-250, e, de outro lado, a empresa **XXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ/MF nº **XXXXXXXXXX**, com sede na Rua **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, CEP nº **XXXXXXXXXX**, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu sócio proprietário, Senhor **XXXXXXXXXXXX**, portador do RG. nº **XXXXXX**-SSP/RN, inscrito no CPF/MF nº **XXXXXXXXXX**, residente e domiciliado na **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, CEP nº **XXXXXXXXXX**, inscrito, resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente da licitação na modalidade Pregão Eletrônico nº 028/2017 (Processo nº 13.179/2017-TC), nos termos da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Resolução nº 009/2008-TCE, da Resolução nº 007/2007-TCE, e subsidiariamente, das normas constantes na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, às cujas disposições as partes se sujeitam, inclusive para os casos omissos, e, ainda, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Tecnologia da Informação – TI, compreendendo os serviços de atendimento, suporte, desenvolvimento e infraestrutura, bem como atividades de execução e acompanhamento de rotinas de produção, operação de equipamentos, identificação, análise e resolução de problemas relacionados ao ambiente de TI, conforme as especificações do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DO CONTRATO

2.1. Para todo e qualquer efeito jurídico, constitui parte integrante e indissociável do presente contrato, independentemente de transcrição, a Proposta de Preços da CONTRATADA e os demais anexos do edital, em especial o Termo de Referência e seus Apêndices.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR, RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. O valor total deste contrato é de **R\$ XX.XXX,XX (XXXXXXXXXX)**.

3.2. O pagamento será feito mensalmente em **12 (doze) parcelas iguais**, no valor de R\$ **X.XXX,XX (XXXXXXXXXX)**.

3.3. O valor total do Contrato poderá sofrer acréscimo ou supressão por meio de aditivos de até 50% (cinquenta por cento), em conformidade com o artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/1993;

3.4. As quantidades constantes da Planilha de Preços são estimadas, podendo haver uma variação para mais ou para menos, de acordo com as reais necessidades do CONTRATANTE;

3.5. Estão incluídos no preço todas e quaisquer despesas que onerem direta ou indiretamente a execução dos serviços especificados, incluindo supervisão, direção, administração, mão-de-obra, transporte, despesas com leis trabalhistas, inclusive adicionais de periculosidade e/ou insalubridade, impostos, licenças, emolumentos fiscais e demais despesas necessárias à perfeita execução dos serviços contratados, inclusive o lucro da CONTRATADA;

3.6. As despesas para a prestação de serviços, objetos desta contratação ocorrerá por conta da seguinte Dotação Orçamentária: Órgão-Unidade: 02131 – Fundo de Reparelhamento e Aperfeiçoamento do TCE; Função/Sub-Função/Programa: 01.122.0202 – Melhoria Funcional do TCE/RN; Projeto/Atividade: 10240 – Atualização do Parque Tecnológico do Tribunal de Contas do Estado; Natureza da Despesa: 449052 – Equipamentos e material permanente: 100 - Recursos Ordinários.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 Além das obrigações resultantes da aplicação da Lei Federal nº 8.666/1993, do Edital e demais normas pertinentes, são obrigações da CONTRATADA:



- 4.1.1 Entregar o serviço e o produto no prazo estabelecido no Termo de Referência, a contar da data do recebimento da correspondente Ordem de Serviço de Execução;
- 4.1.2 Entregar o serviço e o produto, obedecendo as especificações técnicas, a quantidade e o local de entrega definidos no Termo de Referência;
- 4.1.3 Substituir, às suas expensas, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, todo o serviço e produto recusado na fase de recebimento;
- 4.1.4 Consertar e, se for o caso, substituir, a suas expensas, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, o serviço e produto defeituosos, durante o período de garantia do mesmo;
- 4.1.5 Atender prontamente as exigências do CONTRATANTE inerentes ao objeto do fornecimento;
- 4.1.6 Responsabilizar-se, caso houver, por todos os tributos, contribuições fiscais e para-fiscais que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os serviços, bem como pelo custo de frete na entrega, e demais custos inerentes ao respectivo fornecimento;
- 4.1.7 O planejamento e a execução dos serviços e produtos deverão ser feitos de comum acordo e com o acompanhamento dos técnicos do TCE/RN, respeitando as condições, prazos, interesses e agenda da CONTRATANTE;
- 4.1.8 Cumprir rigorosamente as normas e regulamentos pertinentes aos serviços e produtos previstos no Termo de Referência;
- 4.1.9 Emitir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços e produtos prestados;
- 4.2 Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços e produtos, bem como prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE.
- 4.3 Caberá à empresa CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas:
 - 4.3.1 Manter os empregados devidamente identificados por meio de crachá, uniforme, ou equivalente, quando em trabalho nas dependências do TCE/RN, estando os funcionários sujeitos às normas internas de segurança do Tribunal, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência nas dependências do órgão;
 - 4.3.2 Disponibilizar durante a vigência do Contrato um Preposto que servirá de interface junto ao TCE/RN para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste contrato;
 - 4.3.3 Cuidar para que o representante da empresa mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços e produtos pelos empregados; e comande, coordene e controle a execução dos serviços e produtos contratados;



- 4.3.4 Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas, devendo observar ainda:
- 4.3.4.1 As obrigações e encargos mencionadas no item anterior dizem respeito àquelas resultantes desta contratação e da execução do contrato com o TCE/RN;
- 4.3.4.2 Assume 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 em dependência do TCE/RN;
- 4.3.4.3 Assume todas as responsabilidades e tomará as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito.
- 4.3.5 Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais ou outros devidos;
- 4.3.6 Assegurar a seus empregados a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- 4.3.7 Encaminhar ao TCE/RN mensalmente, juntamente com o relatório gerencial, 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;
- 4.3.8 Promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o TCE/RN, de acordo com as necessidades do serviço e sempre que o fiscal do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços e produtos contratados, devendo observar ainda que:
- 4.3.8.1 A CONTRATADA se dispõe a prover capacitação, sem custos adicionais ao TCE/RN, através de cursos e/ou treinamentos de TI, com carga horária mínima de 40 horas/ano, para àqueles empregados que prestam serviços ao Tribunal, devendo observar ainda que:
- 4.3.8.1.1 O fiscal do contrato poderá solicitar comprovação da capacitação da equipe através de certificados ou equivalentes, bem como da relevância do capacitação aos serviços em execução.
- 4.3.9 Responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até o local da prestação dos serviços, por meios próprios ou mediante vale transporte ou similar, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário;
- 4.3.10 Providenciar a imediata substituição de qualquer empregado considerado inadequado à execução dos serviços contratados;



- 4.3.11 Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TCE/RN sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade;
- 4.3.12 Remeter tempestivamente ao TCE/RN lista atualizada dos empregados, sempre que houver substituição, indicando o CPF e área de atuação e comprovação de certificações e experiência;
- 4.3.13 Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TCE/RN.
- 4.3.13.1 A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação do TCE/RN, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do TCE/RN para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais;
- 4.3.14 A CONTRATADA assume a responsabilidade por todos os profissionais porventura alocados para atendimento ao exigido no contrato, devendo observar ainda que;
- 4.3.14.1 As obrigações e encargos mencionadas dizem respeito àquelas resultantes desta contratação e da execução do contrato com o TCE/RN;
- 4.3.14.2 Assume 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;
- 4.3.15 Encaminhar à unidade fiscalizadora do TCE/RN todas as faturas dos serviços prestados;
- 4.3.16 Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do TCE/RN ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados durante a execução dos serviços, devendo observar ainda a necessidade de:
- 4.3.16.1 Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização do TCE/RN;
- 4.3.16.2 Na ocorrência dos casos previstos acima, a CONTRATADA notificará o TCE/RN, por escrito, sendo que será ressarcido o dano causado, dentro de até 30 (trinta) dias, a contar da notificação ou apresentando recurso devidamente fundamentado sob pena de desconto na(s) fatura(s) ainda a receber;
- 4.3.17 Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados;



- 4.3.18 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 equipe do TCE/RN – o Tribunal fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- 4.3.19 Manter-se, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 4.3.20 Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;
- 4.3.21 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;
- 4.3.22 Reportar ao TCE/RN, imediatamente e por escrito, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades no Tribunal, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo Tribunal;
- 4.3.23 Elaborar e apresentar ao TCE/RN, mensalmente ou sempre que solicitado, relatório gerencial e/ou técnico dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, devendo observar ainda:
 - 4.3.23.1 Apresentar junto com a fatura de serviços prestados, relação de todas as Ordens de Serviços e chamados de atendimento e de suporte originados pelo TCE/RN e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.
- 4.3.24 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o TCE/RN;
- 4.3.25 Obedecer rigorosamente às normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do TCE/RN;
- 4.3.26 Alocar, no prazo máximo de cinco dias úteis, profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente;
- 4.3.27 A CONTRATADA obriga-se a não empregar menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como a não empregar menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- 4.3.28 A CONTRATADA se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual;
- 4.3.29 Cumprir rigorosamente as normas, os prazos, regulamentos e padrões de qualidade pertinentes aos serviços objeto deste Contrato;



- 4.3.30 Cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;
- 4.3.31 Assinar e acatar o termo de confidencialidade, que deverá ser emitido pelo TCE/RN após a assinatura de Contrato.
- 4.3.32 A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos descritos na Política de Segurança da TCE/RN, que declara desde já conhecer, independentemente do local de trabalho em que estejam executando o serviço. Todos os profissionais envolvidos com os serviços ora em contratação devem manter sigilo sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados para o TCE/RN em vista de tratar-se documentação de propriedade do órgão.
- 4.3.33 Caso haja necessidade de utilização de ferramental de propriedade do TCE/RN, estas somente poderão ser utilizadas em demandas do TCE/RN, durante a vigência do serviço (definida na emissão da Ordem de Serviço de Execução – OSE), devendo a CONTRATADA desinstalar o ferramental ao término do serviço, estando sujeita à auditoria e penalidades pelo TCE/RN, quando aplicável.
- 4.3.34 Como procedimentos adicionais de segurança exigidos a CONTRATADA deverá utilizar cópias legais de “*softwares*”, sistemas operacionais e quaisquer outros que sejam necessários à prestação dos serviços a serem contratados.
- 4.3.35 Considerando a natureza dos produtos/serviços a serem contratados, o padrão de excelência que se deseja alcançar e os resultados esperados, tendo em vista as expectativas do Tribunal, mostra-se significativo que CONTRATADA demonstre condições, em proporção razoável, de experiência comprovada compatíveis em características, quantidades e prazos na execução do objeto.

CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1 Constituem-se obrigações do CONTRATANTE:

- 5.1.1 Efetuar o pagamento devido, nas condições estabelecidas neste Contrato e em conformidade com a legislação vigente;
- 5.1.2 Colaborar com a CONTRATADA, quando solicitada, no estudo e interpretação das normas e especificações aplicáveis aos serviços ora contratados;
- 5.1.3 Propiciar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços e produtos, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências da unidade do CONTRATANTE, onde serão realizados os serviços e produtos, desde que devidamente identificados;
- 5.1.4 Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazo, para corrigir erros, defeitos ou irregularidades encontrados na prestação dos serviços e produtos;
- 5.1.5 Notificar por escrito, à CONTRATADA, a aplicação de eventuais multas contratuais;



5.1.6 Proceder à fiscalização dos serviços e produtos executados;

5.1.7 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1 Os serviços e produtos serão pagos de acordo com a medição do que foi executado tomando como referência os valores unitários apresentados na proposta de preços da CONTRATADA, e o Cronograma do serviço e produto, os quais são partes integrantes deste Contrato, independente de transcrição;

6.2 Os serviços e produtos objeto do presente Contrato serão medidos com base nas diretrizes contidas neste instrumento contratual bem como no instrumento convocatório e seus anexos;

6.3 Os pagamentos serão realizados em até 05 (cinco) dias corridos, na forma da legislação vigente, após a conclusão do serviço ou produto com apresentação da respectiva Nota Fiscal, juntamente com o Boletim de Medição, após a regular liquidação da despesa. A Nota fiscal deverá ser acompanhada da seguinte documentação:

6.3.1 Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), da empresa;

6.3.2 Certidão Negativa de Débitos para com a Previdência Social (CND);

6.3.3 Comprovante de recolhimento do ISS;

6.3.4 Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal: Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Receita Federal;

6.3.5 Certidão Negativa de Débito do Estado (Tributação)

6.3.6 Certidão Negativa Quanto a Dívida Ativa do Estado (Procuradoria Geral)

6.3.7 Certidão Negativa de Débito do Município (SEMUT)

6.4 Poderá ser deduzida do valor da Nota Fiscal de Serviços/Fatura, multa imposta pelo CONTRATANTE.

6.5 Ao CONTRATANTE reserva-se o direito de suspender o pagamento se os serviços e produtos forem entregues em desacordo com a descrição constante no Contrato, sem que caiba a CONTRATADA, nestes casos, requerer o pagamento de multa por atraso de pagamento.

6.6 É responsabilidade da CONTRATADA o pagamento de todos os tributos que, direta ou indiretamente, incidam sobre os serviços prestados, inclusive emolumentos e seguros, ficando excluída qualquer solidariedade do CONTRATANTE por eventuais autuações administrativas e/ou judiciais, uma vez que a inadimplência da CONTRATADA não se transfere ao CONTRATANTE.



- 6.7 O CONTRATANTE, quando fonte retentora, descontará e recolherá, nos prazos da Lei, dos pagamentos que efetuar, os tributos a que esteja obrigada pela legislação vigente.
- 6.8 Após a homologação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a fatura correspondente até o décimo dia útil do mês subsequente ao da apuração. Caso isso não seja possível, a fatura deverá ser apresentada até o décimo dia útil do mês subsequente ou dos próximos meses. Não serão aceitas faturas emitidas após o décimo dia útil de cada mês.
- 6.9 As faturas devem apresentar no campo descrição o detalhamento dos serviços a que se referem. O serviço de intervenção evolutiva deverá ser apresentado em uma fatura individual, contendo em seu detalhamento informação acerca do sistema/módulo/funcionalidade desenvolvido, devendo ser uma fatura individual para cada demanda evolutiva entregue e homologada. Após a apresentação das faturas, estas serão pagas em até 15 dias corridos.

CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS

- 7.1 Considera-se em garantia técnica todos os serviços e produtos das Ordens de Serviço que tiverem a entrega homologada pelo TCE/RN.
- 7.2 A CONTRATADA garantirá os serviços prestados e os produtos entregues durante toda a vigência do contrato e após seu término, pelo período de 3 (três) meses, contados a partir da homologação da OS.
- 7.3 No período de garantia, a CONTRATADA deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos ou serviços entregues.
- 7.4 Os relatórios de fiscalização ou os aceites nas Notas Fiscais/Faturas de cobrança não serão considerados, em nenhuma hipótese, documentos comprobatórios de garantia de qualidade.
- 7.5 Quando houver identificação de defeito em serviço ou produto em garantia, o TCE/RN abrirá uma OS de Garantia, podendo, dentro de um mês, uma OSE incluir vários chamados técnicos, registrados na ferramenta de Gestão de Chamados.
- 7.6 Na hipótese de uma solução entregue pela CONTRATADA ter sido modificado pelo TCE/RN e não for possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, a CONTRATADA ficará desonerada apenas da garantia do item modificado, mantendo-se a garantia dos demais que não tiverem sido modificados pelo TCE/RN.
- 7.7 Em nenhuma hipótese haverá pagamento para Ordens de Serviço de Garantia, no entanto todos os seus registros deverão ser realizados.

CLÁUSULA OITAVA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, o TCE/RN poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:
- 8.1.1 advertência;



8.1.2 multa, no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do objeto não fornecido, no caso de inexecução total ou parcial do objeto;

8.1.3 suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

8.1.4 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, facultada a defesa do interessado no prazo de 10 (dez) dias.

a) A aplicação da sanção prevista no item 8.1.1 não prejudica a incidência cumulativa das penalidades dos itens 8.1.2 e 8.1.3, principalmente, sem prejuízo de outras hipóteses, em caso de reincidência de atraso na entrega do objeto licitado ou caso haja cumulação de inadimplemento de eventuais cotas mensais, expressamente previstas, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

8.2. A inexecução do contrato, de que trata o item 8.1, é configurada pelo descumprimento total ou parcial das exigências contidas no Termo de Referência.

8.3. As sanções previstas nos itens 8.1.1, 8.1.3 e 8.1.4 do item 8.1 poderão ser aplicadas conjuntamente com a alínea 8.1.2, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

8.4. Ocorrendo a inexecução de que trata o item 8.1, reserva-se ao TCE/RN o direito de optar pela oferta que se apresentar como aquela mais vantajosa, pela ordem de classificação, comunicando-se, em seguida, ao Secretário Geral, para as providências cabíveis.

8.5. Ocorrendo a hipótese do item anterior, a segunda adjudicatária ficará sujeita às mesmas condições estabelecidas nesta cláusula.

8.6. A aplicação das penalidades previstas nesta cláusula é de competência exclusiva do Secretário Geral do TCE/RN.

CLÁUSULA NONA – DA DIREÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Para a coordenação dos serviços, a empresa CONTRATADA deverá indicar um representante administrativo da empresa, que fará o papel de Gestor do Contrato da CONTRATADA, o qual não representará custos de qualquer espécie para o TCE/RN.

9.2. O representante administrativo deverá estar disponível, nas dependências do TCE/RN, nos dias de expediente do Tribunal, no horário das 8:00h às 18h00, excluindo o intervalo para almoço. Sendo de sua responsabilidade:

9.2.1 Receber e encaminhar as Ordens de Serviços (OS) para a devida execução;

9.2.2 Acompanhar a execução das Ordens de Serviço em vigor;

9.2.3 Assegurar-se que a qualidade na execução das OSE, estejam de acordo com as normas e os padrões definidos e utilizados pelo TCE/RN;

9.2.4 Garantir que as OS concluídas ou parte de serviços mensurável da OS estejam acompanhadas do termo de entrega e homologação, permitindo a sua devida aprovação;

9.2.5 Emitir mensalmente relatório de acompanhamento das OSE pendentes, informando o motivo da pendência e prazo para solução;

9.2.6 Assegurar-se de que as determinações do TCE/RN sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução das OS, no que couber;

9.2.7 Informar o TCE/RN sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços e produtos;

9.2.8 Elaborar documentos referentes ao acompanhamento da execução das ordens de serviço;

9.2.9 Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços e produtos contratados.

9.3. A CONTRATADA far-se-á representar na execução dos serviços e produtos objeto deste Contrato por colaborador capacitado, em caráter permanente, que dirigirá os serviços e produtos durante todo o prazo contratual e cujo nome, acompanhado do respectivo currículo, deverá ser submetido, previamente, à aprovação do CONTRATANTE.

9.4. Em caso de falta ou impedimento ocasional, o profissional representante da CONTRATADA deverá ser substituído por um preposto, com amplos poderes para representá-la e cujo nome, acompanhado do respectivo currículo, deverá ser submetido, previamente, à aprovação do CONTRATANTE.

9.5. A substituição do profissional e/ou do seu representante administrativo só poderá ser feita em concordância, por escrito, do CONTRATANTE.

9.6. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

9.7. A CONTRATADA será única responsável pela segurança dos trabalhos de seus funcionários e pelos atos por eles praticados, devendo o representante administrativo fornecer e exigir o uso de equipamentos de proteção individual, adequados a cada tipo de serviço.

9.8. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o TCE/RN como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.

9.9. Os serviços executados no escopo da 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 TCE/RN.

9.10. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos e acordados entre o TCE/RN e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. 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.

9.11. Os indicadores de avaliação e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos. Todos os indicadores foram definidos nos respectivos serviços de Service Desk e Sustentação de Soluções, respectivamente Apêndices A e B do Termo de Referência.

9.12. Os indicadores/metas estabelecidos nos referidos Apêndices A e B definem os níveis de serviço inicialmente exigidos e que devem ser cumpridos pela CONTRATADA. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, desde que visando a melhoria dos resultados decorrentes da prestação dos serviços pela CONTRATADA, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos mediante acordo entre as partes.

9.13. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços e produtos serão mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao TCE/RN até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviços acordados 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.

9.14. A execução dos serviços e produtos serão gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço acordados devem ser imediatamente comunicados ao TCE/RN, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

9.15. Os serviços e produtos serão avaliados e homologados até o 5º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação na reunião de análise do relatório gerencial mensal. Nessa reunião, serão discutidos os assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços, relacionadas às melhorias a serem implementadas e assinado termo de homologação – documento a ser definido pelas partes – com as informações necessárias à atestação dos serviços.

9.16. Ultrapassado este período e sendo de responsabilidade do TCE/RN, os serviços e produtos serão homologados tacitamente ao prazo anteriormente definido, qual seja o 5º dia útil, e qualquer contestação deverá ser apresentada nos serviços do período ulterior.



CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO

10.1. A CONTRATADA deve colocar à disposição do CONTRATANTE, durante a vigência do presente Contrato, todos os meios necessários para a supervisão na execução destes serviços;

10.2. O CONTRATANTE exercerá a FISCALIZAÇÃO dos serviços e produtos contratados por técnico(s) pertencente(s) ao seu quadro, ou por ela designado e credenciado, por escrito, junto à CONTRATADA, como poderes para verificar o fiel cumprimento das disposições contidas neste Contrato, obrigando-se esta a facilitar o pleno desempenho de suas atribuições;

10.3. A FISCALIZAÇÃO terá os mais amplos poderes, inclusive para:

10.3.1 Ordenar a imediata substituição de empregado da CONTRATADA que embarçar ou dificultar a sua ação fiscalizadora, ou, quando no caso em que os serviços sejam executados em locais públicos ou pertencentes a terceiros, a permanência do mesmo, a exclusivo critério da FISCALIZAÇÃO, julgue inconveniente, sem que esse fato acarrete qualquer ônus para o CONTRATANTE;

10.3.2 Recusar serviços e produtos que não tenham sido executados de acordo com os procedimentos e normas definidos no presente Contrato e Termo de Referência ;

10.3.3 Sustar, desde que lhe venha ao conhecimento e esteja dentro de sua capacidade, qualquer serviço executado e produto em desacordo com o projeto, especificações ou com a boa técnica, ou ainda que atente contra a segurança do pessoal ou bens do CONTRATANTE e/ou terceiros.

10.4. No caso de inobservância, pela CONTRATADA, das exigências da FISCALIZAÇÃO, terá esta, além do direito de aplicação das sanções previstas neste Contrato, também o de suspender a execução dos serviços e sustar o pagamento de quaisquer documentos de cobrança.

10.5. A ação ou omissão, total ou parcial, da FISCALIZAÇÃO, não exime a CONTRATADA da TOTAL responsabilidade pela execução dos serviços e produtos contratados.

10.6. A fiscalização do contrato será de responsabilidade do Fiscal do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A critério exclusivo do CONTRATANTE, poderá ser lavrado e assinado pelas partes contratantes Termo de Recebimento Provisório ou Parcial, quando o todo ou parte bem definida dos serviços e produtos estiverem concluídos e já realizados a respectiva medição final.

11.2. A aceitação definitiva e total dos serviços e produtos pelo CONTRATANTE, com assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, dar-se-á de acordo com o previsto no Anexo I do edital, parte integrante deste termo contratual independentemente de transcrição.

11.3. Antes da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, a CONTRATADA deverá atender a todas as exigências da FISCALIZAÇÃO relacionadas com a correção de quaisquer imperfeições ou defeitos verificados, corrigindo-os sem ônus para o CONTRATANTE, bem como demais pendências porventura existentes.



11.4. Encontrados defeitos, erros ou imperfeições na execução dos serviços e produtos, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços e produtos só serão assinados depois de sanados os defeitos ou falhas da execução apontadas pelo CONTRATANTE.

11.5. A assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, cuja data fixará o início da contagem dos prazos previstos no Código Civil, não implica em eximir a CONTRATADA da responsabilidade e obrigações a que se refere àquele código.

11.6. A CONTRATADA se responsabiliza pelo prazo de 05 (cinco) anos por vícios comprometedores da solidez e da segurança dos serviços e produtos, contado da data de emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, de acordo com o art. 73, b, da Lei Federal nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

12.1. O CONTRATANTE poderá rescindir este Contrato, sem que assista a CONTRATADA qualquer direito de indenização ou de retenção, nos seguintes casos:

12.1.1 Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

12.1.2 Cumprimento irregular de cláusulas contratuais, projetos ou prazos e caso não seja apresentada ou apresentada desconforme, sem perda do direito do CONTRATANTE à respectiva multa;

12.1.3 Suspensão dos serviços por determinação de autoridade competente, motivada pela CONTRATADA, que responderá por eventual aumento de custo dos mesmos e por perdas e danos ao CONTRATANTE como consequência venha a sofrer;

12.1.4 Subcontratação, cessão ou transferência totais dos serviços objeto deste Contrato;

12.1.5 Cessão total ou parcial dos créditos decorrentes deste Contrato a terceiros, sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE.

12.2. Uma vez rescindido este Contrato, o CONTRATANTE entregará os serviços à empresa habilitada que obteve a segunda colocação e assim sucessivamente na Licitação que originou este Contrato, sem qualquer consulta ou interferência da CONTRATADA, que responderá, na forma legal e contratual pela infração ou execução inadequada que tenha dado causa a rescisão.

12.3. O CONTRATANTE, se não optar por entregar os serviços à empresa segunda colocada no respectivo certame, dará início a uma nova Licitação, devendo neste caso a CONTRATANTE esclarecer os motivos pelos quais teria tomado esta decisão.

12.4. Caso o CONTRATANTE decida não rescindir o presente Contrato nos termos desta Cláusula, e sem prejuízo das penalidades previstas neste instrumento contratual, poderá a seu exclusivo critério, suspender a sua execução e sustar o pagamento de documentos de cobrança pendentes, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

13.1. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência total dos serviços objeto deste Contrato.

13.2. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial dos serviços objeto deste Contrato a terceiros, sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS GARANTIAS

14.1. A CONTRATADA garante a qualidade e perfeição dos serviços executados, inclusive materiais e equipamentos nelas empregados, respondendo, na forma da Lei, por quaisquer defeitos decorrentes do cumprimento deste Contrato;

14.2. A CONTRATADA deverá revisar ou corrigir, sem ônus para o CONTRATANTE, mesmo após o encerramento do Contrato, todas as imperfeições e/ou omissões nos projetos executados que porventura sejam verificados pela FISCALIZAÇÃO.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

15.1 Os serviços serão prestados de acordo com o previsto nos Apêndices A e B do Termo de Referência. Preferencialmente, serão executados nas instalações do TCE/RN, ou quando de comum acordo, ou sendo previstos/determinados pela especificidade do tipo de serviço, o local de execução poderá ocorrer nas dependências da CONTRATADA.

15.2 Sempre que os serviços forem executados nas instalações do TCE/RN, a CONTRATADA deverá designar um responsável pela Coordenação dos serviços a serem ali executados, a quem caberá a responsabilidade de todo o contato com o Gestor dos Serviços (do Tribunal ou da unidade/órgão), além da coordenação dos técnicos que executarão o referido serviço.

15.3 A CONTRATADA deverá possuir toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço, compatível com o adotado pelo TCE/RN sem custo adicional para o Tribunal.

15.4 As instalações da CONTRATADA, será exigida a compatibilidade dos ambientes definidos no momento da contratação de cada serviço junto ao Setor Demandante. Não haverá necessidade de utilização de links dedicados para interligar os ambientes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO REAJUSTE DE PREÇOS

16.1 O valor consignado neste termo de contrato é fixo, porém poderá ser corrigido anualmente mediante requerimento da contratada, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do índice INCC ou outro que vier a substituí-lo.

16.2 O prazo de vigência deste contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério das partes interessadas, nos termos previstos na Lei Federal nº 8.666/1993, bem como seja autorizado formalmente pela autoridade competente e preenchido os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea:

16.2.1 Os serviços foram prestados regularmente;

16.2.2 A CONTRATADA não tenha sofrido qualquer punição de natureza pecuniária;

16.2.3 A Administração ainda tenha interesse na realização do serviço;

16.2.4 O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;

16.2.5 O valor do contrato será considerado vantajoso para a Administração quando for igual ou inferior ao estimado pela Administração para a realização de nova licitação;

16.2.6 A CONTRATADA concorde com a prorrogação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO PRAZO

17.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por iguais e sucessivos períodos, em concordância com o Art. 57 da Lei Federal nº 8.666/1993, observado o limite de 60 (sessenta) meses.

17.2 Poderão ser acrescidos os dias de paralisação dos serviços por causas que independam da vontade ou controle da CONTRATADA e por motivos de comprovada força maior, ou de caso fortuito, verificados e aceitos pelo TCE-RN;

17.3 Não caberá qualquer extensão do prazo para conclusão dos serviços e produtos ora contratados como decorrência de adoção, por parte do TCE-RN, de medida para sustar serviços que estejam sendo executados em desacordo com as especificações ou enquadrados nos termos do presente Contrato.

17.4 A prorrogação dos prazos de execução e vigência do contrato será precedida da correspondente adequação do cronograma físico-financeiro, bem como de justificativa e autorização da autoridade competente para a celebração do ajuste, devendo ser formalizada nos autos do processo administrativo, por meio de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DETERMINAÇÃO DE PROPRIEDADE

18.1 Todos os documentos, inclusive originais, adquiridos, utilizados e produzidos relativos aos trabalhos executados pela CONTRATADA na vigência do contrato, passarão a ser de propriedade do TCE/RN;

18.2 Todos os softwares produzidos, inclusive os códigos-fonte relacionados a eles, na vigência do contrato com o TCE/RN, relativos aos trabalhos executados pela CONTRATADA, passarão a ser de propriedade do TCE/RN;

18.3 Os dados resultantes dos documentos e softwares não poderão ser reproduzidos sem autorização do TCE/RN, nem será permitida a divulgação de quaisquer informações constantes dos trabalhos executados ou a executar, ou de que a CONTRATADA ou a LICITANTE tenha tomado conhecimento em decorrência do exame da documentação ou da execução do objeto deste Edital, sem autorização por escrito do TCE/RN, sob pena de aplicação das sanções legais cabíveis;

18.4 A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos e as informações geradas, relativas ao objeto da prestação dos serviços. Como também não poderá divulgar de modo algum, quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 A CONTRATADA e a CONTRATANTE respondem integralmente, sem qualquer ordem de preferência, pela perfeita execução das cláusulas ajustadas, até o fiel cumprimento do presente contrato.

19.2 Qualquer omissão ou tolerância de uma das partes, no exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato ou ao exercer qualquer prerrogativa dele decorrente, não constituirá renovação ou renúncia e nem afetará o direito das partes de exercê-lo a qualquer tempo.

19.3 Ficará por conta da CONTRATADA o fornecimento de todo o material necessário ao funcionamento dos produtos e serviços objeto deste termo de referência;

19.4 Caso a CONTRATADA não instale os equipamentos nos veículos e/ou o objeto do Termo de Referência não esteja implantada e operacionalizada até a data limite, será aplicada multa equivalente ao valor mensal da prestação de serviços de cada equipamento não instalado e operacionalizado, até que esteja plenamente operacional.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

20.1 Fica eleito o Foro da Cidade de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, que será o competente para dirimir as questões decorrentes do cumprimento deste Contrato, renunciando as partes a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

20.2 E, por estarem assim de pleno acordo, firmam o presente termo, em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo subscritas, para a produção dos seus jurídicos e legais efeitos.

Natal (RN), XX de xxxx de 2018.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE

Comissão Permanente de Licitação

Ricardo Henrique da Silva Câmara
Secretário Geral do TCE-RN

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal da Empresa

TESTEMUNHAS:

Nome:

CPF:

Nome:

CPF:

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO****RIO GRANDE DO NORTE**

Comissão Permanente de Licitação

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2018-TCE/RN
ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA

Item	Descrição
CNPJ	
Razão Social	
Endereço	
Representante	
Telefone	

Área	Descrição	Unidade Medida	Qtidade	Vr. Unit. R\$	Vr. Global R\$
N1 e N2	Serviços de Atendimento de 1º Nível	Unidade de Serviços Técnicos de 1º Nível (USTN1)	6.048		
	Serviços de Atendimento de 2º Nível	Unidade de Serviços Técnicos de 2º Nível (USTN2)	6.048		
	Serviços de Atendimento de Qualidade, Supervisão, Suporte, Consultoria, Administração da Central de Serviços	Unidade de Serviços Técnicos de Qualidade (USTQ)	2.016		
N3	Serviços de Projetos de Tecnologia da Informação, coordenação e implantação de projetos Especializados	Unidade de Serviços Técnicos para Implantação de Projetos (USTP)	2.016		
	Serviços de operações especializadas nas áreas de monitoramento, segurança, produção, diretórios, conectividade, armazenamento, monitoramento	Unidade de Serviços Técnicos Especializados para Operações de Infraestrutura em Geral (USTO)	14.112		
	Serviços de operações especializadas nas áreas de Banco de dados e Administração de Dados	Unidade de Serviços Técnicos Especializados para Operações de	2.016		



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE

Comissão Permanente de Licitação

		Infraestrutura em Geral (USTDB)			
	Serviços de operações especializadas nas áreas de arquitetura de sistemas e gerência de configuração	Unidade de Serviços Técnicos Especializados para Operações de Infraestrutura em Geral (USTAC)	2.016		
Sustentação	Serviços de Suporte Negocial a Solução em Produção (SSNSP);	Unidade de Serviços Técnicos para Suporte Negocial (USTSN)	12.096		
	Serviços de Intervenção Corretiva de Soluções em Produção (SICSP);	Unidade de Serviços Técnicos para Intervenção Corretiva de Soluções (USTIC)	20.160		
	Serviços de Intervenção Evolutiva de Soluções em Produção (SIESP);	Unidade de Serviços Técnicos para Intervenção Evolutiva de Soluções (USTIE)	20.160		
	Serviços de Gestão de Soluções em Produção (SGSP).	Unidade de Serviços Técnicos para Gestão de Soluções em Produção (USTGS)	2.016		

Valor Global: (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Reais) anuais.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO

RIO GRANDE DO NORTE

Comissão Permanente de Licitação

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2018-TCE/RN
ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE TRABALHADOR
MENOR DE IDADE

(nome da empresa) _____, inscrito(a) no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins do disposto no item [inciso V do art. 27 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993](#), acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().

(Local e data)

(representante legal)