

2.2.6. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

2.2.7. Fica assegurado ao SEBRAE-SP o direito de exigir e obter imediatamente a substituição de qualquer empregado e/ou preposto da CONTRATADA, notadamente quando verificada a falta de qualificação, zelo e dedicação na execução das tarefas, ou outros comportamentos que prejudiquem as atividades e resultados, objeto deste instrumento.

2.2.8. Fica assegurado ao SEBRAE-SP o direito de solicitar análise completa nos órgãos competentes, visando comprovar as informações determinadas no presente contrato. Poderá ser solicitado laudo de controle de qualidade emitido por laboratório oficial, em amostras aleatórias dos lotes ou naqueles que se identificarem alterações. Caso fique constatada alguma irregularidade, as despesas e providências necessárias correrão por conta da CONTRATADA.

Cláusula terceira – Da composição do valor total deste contrato

3.1. O valor total deste contrato é de R\$ 334.893,36, sendo assim composto:

SERVIÇO MENSAL

Código R.M.	I.D.	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
		Serviço de Suporte – Nível N2	24	meses	R\$13.953,89	R\$ 334.893,36
VALOR GLOBAL						R\$ 334.893,36

3.2. O (s) valor (es) ora descrito (s) abarca (m) todas as despesas com materiais, mão de obra, infraestrutura, seguros, impostos, taxas, tributos, incidências fiscais, contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, trabalhistas, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outras obrigações ou despesas necessárias à perfeita execução do objeto contratual.

Cláusula quarta - Da forma de pagamento

4.1. A nota fiscal deverá ser emitida após a prestação dos serviços e/ou entrega do produto e encaminhada ao SEBRAE-SP, juntamente com os documentos comprobatórios para sua conferência e aceite.

4.2. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias da emissão da nota fiscal.

4.3. O SEBRAE-SP não aceitará recibo como documento fiscal.

4.4. Em caso de irregularidade nos itens dos serviços prestados ou produtos entregues ou na documentação fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir da correspondente regularização.

4.5. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA. Para tanto, a mesma deverá indicar o nome do banco, o número e o nome da agência, o número da conta corrente de sua titularidade e o tipo da conta, nos moldes da declaração do ANEXO DA DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS.

Cláusula quinta - Da vigência e do prazo de execução

5.1. A vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses, a qual poderá ser prorrogada, a critério do SEBRAE-SP, de acordo com os permissivos do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.



5.2. A cada 12 (doze) meses poderá haver reajuste com base no IPCA.

Cláusula sexta - Das penalidades

6.1. A inexecução total ou parcial, a execução deficiente, irregular ou inadequada do objeto deste contrato, assim como a mora, o descumprimento dos prazos e das condições estipuladas, implicarão a aplicação de penalidades, de acordo com a gravidade e consequência do caso concreto, mediante apuração e parecer fundamentado emanado do SEBRAE-SP.

6.2. As penalidades são as seguintes:

6.2.1. Advertência escrita.

6.2.2. Multa.

6.2.3. Suspensão do direito de licitar e/ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

6.3. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, o SEBRAE-SP aplicará multas conforme a graduação estabelecida abaixo:

6.4. Deixar de manter a regularidade dos documentos exigidos na fase de habilitação, e/ou deixar de apresentar os documentos previstos no item "documentação entregável", multa correspondente a 2% do valor mensal (soma dos pedidos do referido mês) do contrato.

6.4.1. Pela inexecução total dos serviços contratados (podendo ainda ser impedida de licitar e contratar com o Sistema Sebrae, pelo prazo de até 2 (dois) anos), multa correspondente a 20% (vinte por cento) do valor total do contrato.

6.4.2. Apresentar declaração e/ou documentação falsa ou cometer fraude durante a execução do contrato (podendo ainda ser impedida de licitar e contratar com o Sistema Sebrae, pelo prazo de até 2 (dois) anos), multa correspondente a 20% do valor total do contrato.

6.4.3. O descumprimento de quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos acima, poderá acarretar na aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, graduada de acordo com a gravidade da ocorrência, podendo ainda ser impedida de licitar e contratar com o Sistema Sebrae, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

6.5. Superados os limites estabelecidos em cada item, ou a recorrência das penalidades apontadas, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo SEBRAE-SP, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades, incluindo a suspensão do direito de licitar e/ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

6.6. A reincidência de quaisquer ocorrências previstas nesta cláusula poderá ensejar a inexecução total do contrato e cumulativamente poderá ser aplicada a penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Sistema Sebrae, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

6.7. Para fins de aplicação da multa relativa às infrações descritas, a cada infração cometida a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa, no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, contados da notificação.

6.8. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA.

6.9. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

MO



6.10. Em qualquer caso, fica a CONTRATADA responsável, ainda, pelas perdas e danos consequentes, valendo os percentuais de multa ora estabelecidos tão somente como mínimo legal, nos termos do artigo 416, parágrafo único, do Código Civil, sem qualquer prejuízo do cumprimento da obrigação principal.

6.11. Para a aplicação das demais penalidades aqui previstas, a contratada será notificada para apresentação de defesa, no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, contados da notificação.

6.12. As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tais como a exigência de reparação dos danos advindos das irregularidades ou inexecução contratual constatadas.

Cláusula sétima - Das obrigações trabalhistas

7.1. O presente contrato não implica, para o SEBRAE-SP, vínculo ou obrigação trabalhista, direta ou indireta, de qualquer natureza, obrigando-se ainda a contratada a manter o SEBRAE-SP a salvo de qualquer litígio, assumindo todas as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias referentes ao pessoal utilizado para o cumprimento do presente ajuste.

Cláusula oitava – Do Código de Ética

8.1. A Contratada compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o “Código de Ética do Sistema SEBRAE” que se encontra disponível no site do SEBRAE no endereço eletrônico www.sebrae.com.br, Ouvidoria, opção Código de Ética do SEBRAE.

Cláusula nona - Da Anticorrupção

9.1. As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE, previstos no artigo 2º do Regulamento de Licitações e Contratos.

9.1.1. A Contratada assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema SEBRAE.

9.1.2. Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis nacionais, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

9.1.3. As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.



Cláusula décima - Das disposições finais

10.1. As despesas decorrentes deste contrato onerarão as verbas do SEBRAE-SP, consignadas em seu orçamento.

10.2. Fazem parte do contrato, independentemente de transcrição, todas as condições constantes do edital que lhe deu origem, seus anexos e a proposta apresentada pela contratada, permanecendo, caso haja conflito, as disposições constantes deste instrumento contratual.

10.3. As solicitações de Atestado de Capacidade Técnica, relativo à execução do contrato, deverão ser formulados no prazo máximo de 12 (doze) meses após o encerramento da vigência contratual.

10.3.1. No caso de contrato de escopo, envolvendo a conclusão de um objeto específico, o atestado somente será emitido após o término da execução dos serviços ou da entrega dos produtos contratados. No caso de contrato de execução continuada, o atestado somente será emitido após o final da vigência inicialmente pactuada.

Cláusula décima primeira – Do foro

11.1. Fica eleito, para os procedimentos judiciais referentes a este contrato, o Foro Central da Comarca de São Paulo, com expressa renúncia de qualquer outro.

As Partes declaram que o presente instrumento, incluindo todas as páginas e eventuais anexos, todas formatadas por meio digital, representam a integralidade dos termos entre elas acordados.

E, por estarem de acordo, as partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida a plataforma de assinaturas do SEBRAE (<https://www.sgolite.sebrae.com.br/PortalAssinaturaDigital/#/>), admitindo válidas as assinaturas realizadas eletronicamente.

WILSON MARTINS POIT

Diretor Superintendente e Diretor

Técnico Interino (Portaria nº 076/2020)

SEBRAE-SP

GUILHERME CAMPOS JUNIOR

Diretor de Administração e Finanças

SEBRAE-SP

DEBORA GONÇALVES DE SOUZA

Procuradora

CITY CONNECT SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA - EPP

TESTEMUNHAS:

Nome: Claudio Kenji Ono

RG: 43.972.889-7

Nome: CAMILA DE SOUZA TEIXEIRA

RG: 278442686

112

ANEXO TERMO DE REFERÊNCIA**1. OBJETO**

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

2. JUSTIFICATIVA

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

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

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. O serviço de Service Desk consiste na realização de atendimentos através das seguintes entradas:

3.1.1. **Suporte telefônico:** haverá um único número de telefone para contatos relacionados a incidentes/requisições de serviços de TI.

3.1.2. **Portal Web:** Serviço Web onde os usuários poderão registrar suas requisições.

3.1.3. A ferramenta de chamados que é utilizada atualmente no Sebrae é a Symantec ServiceDesk. Seu acesso é realizado via browser de equipamentos dentro da rede interna da CONTRATANTE. Eventuais customizações nesta ferramenta serão executadas pelo SEBRAE.

3.1.4. A ferramenta utilizada para acesso remoto é o UltraVNC.

3.2. Os serviços de atendimento 2º níveis prestados pelo Service Desk deverão:

3.2.1. Registrar os chamados e atendimentos efetuados, no Sistema da Central de Serviços.

3.3. Consideramos os atendimentos de 2º nível realizados pelo posto de trabalho, localizado na Escola de Negócios Alencar Burti, como essenciais para o **atendimento imediato** de todas as demandas prioritárias dos ambientes administrativos (recepção, secretaria, financeiro, etc.) e educacionais (salas de aula, auditórios, eventos, laboratórios de informática, etc.) existentes.

3.4. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como técnicos de atendimento de 2º Nível, conforme as atribuições e as qualificações técnicas mínimas exigidas descritas neste instrumento.



3.5. Toda a atuação definida dentro do escopo de atividades do 2º nível deverão contemplar os usuários alocados na Escola de Negócios Alencar Burti, no suporte aos, equipamentos e softwares, conforme discriminados no **ANEXO DE HW/SW**.

3.6. Os chamados que necessitarão de intervenções na infraestrutura não sendo problemas primários (switches, servidores, ambiente virtual, switch core, firewall e demais ativos de rede) deverão ser direcionados à equipe interna da TI do SEBRAE, a ser definida.

3.7. Problemas primários podem ser considerados como: conectorização dos equipamentos, verificação dos serviços iniciados nos servidores, teste de conectividade, localização e identificação do cabeamento, dentre outros que não necessitem conhecimento em infraestrutura de rede.

3.8. SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL (PRESENCIAL E REMOTO).

3.8.1. O atendimento de 2º nível consiste na prestação de serviços de suporte técnico aos usuários alocados na Escola de Negócios Alencar Burti, com atendimento presencial ou remoto, aos sistemas corporativos, equipamentos e softwares instalados.

3.8.2. O suporte de 2º nível será o ponto único de acionamento quando houver a necessidade de atendimento presencial ou remoto pelos usuários alocados no local pré-definido.

3.8.3. Escopo de atividades do 2º Nível:

3.8.3.1. Atender aos chamados encaminhados para a fila competente de atendimento de 2º nível através de atendimento presencial e/ou remoto.

3.8.3.2. Coletar dados, registrar e operar as filas competentes ao 2º nível a ser definidas, encaminhando as solicitações que necessitem de escalonamento para a equipe competente.

3.8.3.3. Conforme equipamentos e softwares constantes no **ANEXO DE HW/SW**, a CONTRATADA deverá:

3.8.3.3.1. Comunicar ao SEBRAE a necessidade de manutenção em equipamentos que estejam com problemas, que não competem ao nível em questão.

3.8.3.3.2. Instalar, configurar e dar suporte remoto/presencial aos equipamentos instalados e sistemas corporativos;

3.8.3.3.3. Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software;

3.8.3.3.4. Remanejar, conectar e configurar equipamentos dentro das instalações da Escola de Negócios;

3.8.3.3.5. Apoiar no controle e atualização do inventário dos recursos de hardware e software pertencentes ao SEBRAE;

3.8.3.3.6. Acompanhar técnicos de assistência técnica ou garantia de equipamentos de TI, durante eventuais manutenções nos equipamentos da localidade e manutenções programadas.

3.8.3.4. Diagnosticar, acompanhar e solucionar problemas primários relacionados aos ativos de TI, como servidores, roteadores, switches, firewall, entre outros.

111



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



3.9. COORDENAÇÃO DA EQUIPE NÍVEL 2

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

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

46

3.9.1.17. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo SEBRAE, assim como a transferência de conhecimento à equipe, para novas informações recebidas e/ou substituição de profissionais.

3.9.1.18. Elaborar relatórios dos serviços executados.

3.9.1.19. Monitorar a investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como restabelecimento das condições normais de operação dos serviços, após a resolução dos incidentes.

3.9.1.20. Ser o exclusivo ponto de comunicação entre o SEBRAE e todos os profissionais que atuam para a execução dos serviços aqui discriminados.

4. LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

4.1. Os serviços de Service Desk, objeto desta contratação, serão executados, conforme descrito a seguir:

4.1.1. Os serviços referentes ao 2º Nível deverão ser prestados nas dependências:

4.1.1.1. Escola de Negócios Alencar Burti – Alameda Nothmann, 598 - Campos Elíseos, São Paulo - SP, 01216-000, de segunda-feira à sexta das 07:00 às 23:00 e sábado das 07:00 às 15:00.

4.1.1.2. Coordenação da equipe Nível 2 - Serviço realizado nas dependências da CONTRATADA, devendo estar disponível ao SEBRAE, em caráter não exclusivo, de segunda-feira à sexta-feira, das 09h às 18h.

5. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

5.1. As ferramentas de trabalho para os atendimentos presenciais – alicates, testadores de cabo, chaves, dentre outros – , serão fornecidos pela CONTRATADA.

5.2. Para os recursos do 2º nível fixos na dependência da Escola de Negócios Alencar Burti, o espaço físico e mobiliário serão fornecidos pelo SEBRAE. Os equipamentos e serviços como notebook, celular, e-mail e demais ferramentas necessárias para a execução dos serviços deverão ser – todos – fornecidos pela CONTRATADA.

5.3. A contratada deverá disponibilizar equipe completa, inclusive cobertura de férias, para a prestação dos serviços, de forma a atender às exigências deste instrumento e às boas técnicas, dentro dos prazos requeridos.

5.4. Caberá integralmente à CONTRATADA estruturar e dimensionar sua equipe de trabalho para atender satisfatoriamente os níveis de serviços acordados.

5.5. Os prestadores de serviços do 2º Nível deverão ser fixos/dedicados para atendimento presencial no local e horários definidos conforme item **LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**.

5.6. Todos os documentos exigidos neste instrumento, bem como as notas fiscais relacionadas à prestação dos serviços deverão ser encaminhadas para a Sede do SEBRAE, aos cuidados da Unidade Infraestrutura da Informação.



6. DESCRIÇÃO DA ATRIBUIÇÃO E QUALIFICAÇÃO BÁSICA DOS PROFISSIONAIS.

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

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

6.2.1. EQUIPE DE SERVICE DESK - 2º NÍVEL

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

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

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

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

6.2.1.5. Experiência em suporte técnico.

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

6.2.2. COORDENAÇÃO DA EQUIPE NÍVEL 2

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

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

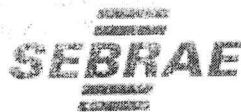
6.3.1. Diplomas ou certificados de nível superior, comprovando curso superior completo nas áreas exigidas neste instrumento e, no caso de estar cursando, ofertar declaração da respectiva instituição de ensino.

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

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

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

118



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

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

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

6.3.4. Cópia do CPF e RG.

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

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

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

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

7. PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

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

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

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

8. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

8.1. A execução dos serviços será acompanhada pelo SEBRAE durante toda a vigência contratual. Os mesmos deverão ser aprovados pelo SEBRAE antes do faturamento.

119



8.2. A CONTRATADA deverá corrigir, total ou parcialmente, às suas expensas, o serviço prestado com vício, defeito ou incorreção, decorrente de execução irregular, no emprego ou fornecimento de materiais inadequados.

8.3. Por ocasião da conclusão dos serviços, a equipe técnica do SEBRAE-SP verificará a sua conformidade com as exigências constantes deste termo de referência, e os receberá atestando a sua efetiva execução.

9. DOCUMENTOS ENTREGÁVEIS

9.1. Os documentos relativos à habilitação da CONTRATADA, devem ser mantidos regulares e dentro do prazo de validade, durante toda a execução do contrato.

9.2. O SEBRAE-SP poderá exigir os documentos supramencionados a qualquer momento, para conferência das condições necessárias à manutenção da adequada prestação de serviços.

9.3. A CONTRATADA deverá entregar ao SEBRAE os documentos previstos nos subitens subsequentes, conforme prazos neles definidos:

9.4. No prazo de 5 dias após a realização da reunião de briefing:

9.4.1. Todos os documentos relativos aos profissionais a serem disponibilizados para a prestação dos serviços.

9.4.2. Todas as certificações exigidas, tanto da CONTRATADA quanto dos profissionais a serem disponibilizados.

9.5. Relatório mensal:

9.5.1. Relatório dos chamados resolvidos do mês de prestação de serviços com o cálculo do SLA.

9.5.2. Documentação dos técnicos alocados neste contrato:

9.5.2.1. Folha de ponto.

9.5.2.2. Folha de pagamento.

9.5.2.3. Comprovante de depósito de pagamento do salário e adiantamento, incluindo 13º salário.

9.5.2.4. Comprovante de Vale Refeição e Vale Transporte.

9.5.2.5. Relação dos trabalhadores constantes no arquivo SEFIP - Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência.

9.5.2.6. Relação dos trabalhadores constantes no arquivo SEFIP - Resumo do Fechamento da Empresa.

9.5.2.7. Relação dos trabalhadores constantes no arquivo SEFIP - Resumo do Fechamento da Empresa - FGTS.

9.5.2.8. Resumo das Informações à Previdência Social Constantes no Arquivo SEFIP - Empresa.

9.5.2.9. Relação de Tomador/Obra - RET.

9.5.2.10. Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos por FPAS - Empresa.

9.5.2.11. Protocolo de Envio de Arquivos - Conectividade Social.

9.5.2.12. Guia e Comprovante de Pagamento do FGTS.

9.5.2.13. Documento de Arrecadação de Receitas Federais (DARF, Recibo, Declaração, Relação e Resumo - Crédito e Débito).

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

10. ESTIMATIVA DE CONSUMO

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

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

11. SLA (NÍVEL DE ACORDO DE SERVIÇO)

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

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

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

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

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

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

11.7. Prazos de atendimento.

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

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

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

11.8. Indicador: primeiro atendimento.

11.8.1. Meta: 80% dos chamados dentro do SLA

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

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

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

11.9.1. Meta: 75% dos chamados dentro do SLA

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

11.9.3. Penalidade: A regra de penalidade é o desconto de 1% no valor total da fatura mensal.

11.10. Indicador: diagnóstico e solução hardware.



- 11.10.1. Meta: 75% dos chamados dentro do SLA.
11.10.2. Controle: Medição através da ferramenta de Service Desk do SEBRAE.
11.10.3. Penalidade: A regra de penalidade é o desconto de 1% no valor total da fatura mensal.
12. **EXPECTATIVA DE ABERTURA E RESOLUÇÃO MENSAL DE CHAMADOS**

- 12.1. **A expectativa de abertura e resolução mensal de chamados por tipo de serviço:**

Índice	Quantidade/Mês
(EXPECTATIVA DE RESOLUÇÃO MENSAL DE CHAMADOS)	
2º NÍVEL	300

13. **DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.**

13.1. 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.

13.2. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao SEBRAE, por escrito, que colaborará com a contratada na busca da melhor solução para o problema, independentemente da aplicação de multa e dos fatores de redução de pagamento.

13.3. **A adoção do Nível de acordo dos serviços previsto neste instrumento não impede a aplicação das penalidades previstas em contrato.**

122

ANEXO DE HW/SW

1. O atendimento não será restrito ao parque tecnológico atual da Escola de Negócios, que está descrito neste anexo, mas englobará todo e qualquer novo equipamento, serviço ou software adquirido, mediante comunicação oficial ao fornecedor durante a execução contratual. Tal comunicado deverá conter o detalhamento do novo item que englobará o escopo do contrato, bem como seu manual e/ou treinamento a ser realizado quando necessário para transferência de conhecimento.

2. RESUMO DOS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS ESCOLA DE NEGÓCIOS

EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE	SISTEMA / MODELO
Notebooks / Desktops	840	Windows 8 e superior. Microsoft Office 2010, 2013, 2016 e superior.
Projetores	35	-
Tablets	10	Android
Smartphone	1	Android
Impressoras	4	-
Pontos de Acesso	59	Xirrus
Servidor Virtual	22	Windows Server 2003, 2008 e 2012; Windows XP e superiores. Software de Virtualização VMWare.
Mini Blade Center	1	Dell
Firewall	1	Fortinet
Switch Core	2	HP
Switch	35	HP
Link DHCP	1	60mb
Link Dedicado	1	50mb
Lousa Digitais	32	-
No-breaks	2	APC 3000VA
Mesa de Som	1	-

3. SOFTWARE

AMBIENTE	VERSÕES	Ação
Sistemas Operacionais	Windows Server (Standard, Enterprise, 2008 e 2012); Windows 8 e superior.	Suporte
Ferramentas de Planejamento	MS-Project (2008); MS-Visio (2007); Unity; Visual Studio Code	Suporte
Ferramentas de Mensageria	Skype for Business	Suporte
Ferramentas de Segurança	Symantec End Point Protection	Suporte
Correio Eletrônico	Microsoft Outlook e Office 365.	Suporte
Active Directory	Windows 2003/Windows 2008.	Suporte
Office	2010, 2013, 2016 e superior e Office 365.	Suporte
Ferramentas Gráficas	AutoCAD, Corel Draw, Adobe Creative Cloud.	Suporte
Softwares Diversos	Adobe, Java, Navegadores, Acadêmicos etc.	Suporte
Softwares Acadêmicos	SPSS, R, R studio, Dev C++, Notepad++, code browsing, debugging, code C/C++, Android Studio, mysql, eclipse e netbeans e Git.	Suporte
Portal Acadêmico	AVA	Suporte
Solução de Gestão Acadêmica	Portal Escola de Negócios, SIGA, Portal da Biblioteca	Suporte
Sistemas de comunicação	Link Dedicado, link ADSL, Internet, WIFI, etc.	Validação de funcionamento e abertura de chamado com o fornecedor
Demais sistemas e serviços		Validação de funcionamento e abertura de chamado com o fornecedor



ANEXO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. O atendimento não será restrito ao catálogo de serviços atual do Escola de Negócios, que está descrito neste anexo, mas englobará todo e qualquer novo item dentro do escopo de atendimento, mediante comunicação oficial ao fornecedor durante a execução contratual. Tal comunicado deverá conter o detalhamento do novo item que englobará o escopo do contrato.

Classificação SLA			
Acesso	Acessos e Permissões	Usuário de rede	
Acesso	Acessos e Permissões	Arquivos	
Acesso	Acessos e Permissões	Grupo do AD	
Acesso	Acessos e Permissões	Outros acessos	
Hardware	Equipamentos	Notebook	
Hardware	Equipamentos	Celular	
Hardware	Equipamentos	Tablet	
Hardware	Equipamentos	Projetores	
Hardware	Equipamentos	Telefone	
Hardware	Equipamentos	Impressora	
Hardware	Equipamentos	Teclado/Mouse	
Hardware	Equipamentos	Headset	
Hardware	Equipamentos	Audio	
Hardware	Equipamentos	Cadeado Notebook	
Hardware	Equipamentos	Outros	
Redes	Gerenciamento de Ambiente	Servidores	
Redes	Gerenciamento de Ambiente	Ativos de rede	
Redes	Gerenciamento de Ambiente	Conectividade	Switch de borda
Redes	Gerenciamento de Ambiente	Conectividade	Switch Core
Redes	Gerenciamento de Ambiente	Conectividade	Antenas WiFi
Redes	Gerenciamento de Ambiente	Conectividade	Firewall
Redes	Gerenciamento de Ambiente	Conectividade	Cabeamento
Redes	Gerenciamento de Ambiente	Conectividade	Crimpagem de Cabo
Redes	Gerenciamento de Ambiente	Conectividade	Link de Internet
Redes	Gerenciamento de Ambiente	Outros	
Software	E-mail	Configuração	
Software	E-mail	Outros	
Software	Office 365	Word	
Software	Office 365	Excel	
Software	Office 365	Powerpoint	
Software	Office 365	Onedrive	
Software	Office 365	Outros	
Software	Skype for Business		
Software	Software Diversos		
Software	WiFi		
Software	Outros		
Eventos	Eventos		

- Incidente Técnico.
- Incidente Operacional.
- Requisição de Serviços.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

098 - Proc. 231-20 - suporte informática TI 2º Nível

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://www.sgolite.sebrae.com.br/VerificadorDeAssinaturas/#!/search?codigo=7C-C7-DB-2A-1E-04-A7-18-45-54-6E-D7-52-83-00-D1-32-71-5E-46> acesse o site

<https://www.sgolite.sebrae.com.br/VerificadorDeAssinaturas/#!/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: 7C-C7-DB-2A-1E-04-A7-18-45-54-6E-D7-52-83-00-D1-32-71-5E-46

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

✓ **Carolina Aparecida Pires - 22658237839** - 28/08/2020 16:05:46

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

IP: 168.232.160.160

✓ **Debora Souza - 02897880724** - 31/08/2020 09:52:30

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

IP: 191.33.9.101

✓ **Guilherme Campos - 04889097830** - 01/09/2020 19:23:30

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

IP: 167.249.154.34

✓ **Wilson Martins Poit - 84779497868** - 02/09/2020 16:03:28

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

IP: 201.54.252.2

PROTOCOLO DE TESTEMUNHA(S)

✓ **CAMILA TEIXEIRA - 15320890745** - 28/08/2020 16:41:10

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

IP: 179.95.112.133

✓ **Claudio Kenji Ono - 36212313822** - 28/08/2020 16:46:15

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

IP: 179.241.213.75

125

