

TERMO DE REFERÊNCIA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO
DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº /2025-DGC
Processo Administrativo n.º /2025

1. OBJETO

O presente processo consiste na realização de Dispensa de Licitação visando a contratação emergencial para prestação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação e Central de Serviços, que inclui **Manutenção Preventiva e Corretiva** pela CONTRATADA aos equipamentos de TIC constantes do patrimônio da DESO, bem como, Gerenciamento de Incidentes e Atendimento de Suporte Técnico aos usuários de informática da CONTRATANTE, pelo período de 6 (seis) meses, para atendimento aos usuários da DESO mediante o fornecimento de profissionais dos tipos:

(a) Técnico Operacional Preposto, (b) Técnico Operacional de Suporte Nível 1, (c) Técnico de Suporte a Sistemas, (d) Técnico em Operação de Computadores, (e) Técnico Operacional de Suporte Nível 2 e (f) Técnico Operacional de Infraestrutura, conforme especificações técnicas e quantidades contidas no Termo de Referência.

Denomina-se:

CONTRATANTE – DESO – Companhia de Saneamento de Sergipe.

CONTRATADA – Empresa contratada pela **DESO** para a execução dos serviços

Entende-se como **Central de Serviço**, o atendimento ao usuário, prestado por pessoal da contratada, compreendendo: o horário de funcionamento e atividades a serem desenvolvidas.

Entende-se como **manutenção preventiva** a conservação dos equipamentos em condições de operação, através de limpeza interna e externa, testes do cabe- amento de lógico e elétrico, lubrificação e ajustes, de acordo com as especificações dos fabricantes. A frequência de sua realização deve ser no máximo SEMESTRAL, em datas previamente combinadas entre as partes através de um Plano de Manu- tenção Preventiva desenvolvido pela CONTRATANTE. A manutenção preventiva também poderá ser realizada concomitante à manutenção corretiva.

A **manutenção corretiva** tem por finalidade corrigir falhas dos equipamentos em Software e Hardware, incluindo também a limpeza interna e externa dos equipa- mentos compreendendo inclusive, a substituição de peça(s), onde destacamos mi- crocomputadores, impressoras, projetores multimídia, notebooks, etc. A disponibili- dade das peças necessárias para a execução dos serviços será de responsabili- dade da CONTRATANTE, e as ferramentas necessárias e EPI 's, para a manutenção, se- rão de responsabilidade da CONTRATADA.

Este documento foi assinado digitalmente por LUCIANO COSTA MACEDO

A **manutenção da Infraestrutura** tem por finalidade executar manutenção corretiva e preventiva no cabeamento de rede de Dados e Voz, com crimpagem de cabos UTP na confecção de patch cords e line cords, como também testes e crimpagens nos patchs panels e tomadas terminais. Incluindo também a Instalação e manutenção da Infraestrutura de Cabeamento Estruturado e Telefonia. A disponibilidade dos materiais e equipamentos necessários para a execução dos serviços, será de responsabilidade da CONTRATANTE, e as ferramentas e EPI's para a manutenção, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

O gerenciamento dos incidentes (restauração da operação normal do serviço no menor tempo possível e minimizar o impacto adverso nas operações do negócio, garantindo que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade sejam mantidos) será feito via SATI (Sistema de Atendimento aos usuários de TI), sistema próprio da CONTRATANTE.

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

Os profissionais que prestarão os serviços descritos neste Termo de Referência deverão ter seus vencimentos baseados na Convenção Coletiva de Trabalho firmada pelo Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do Estado de SERGIPE (SINDTIC/SE);

1.1 JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

Os serviços especializados de suporte técnico em tecnologia da informação junto com a Central de serviços vem complementar os recursos de TIC atualmente implantados na DESO, possibilitando a redução de custos pela otimização no uso da tecnologia e recursos disponíveis, com maior agilidade para resolução de pequenos incidentes e, para o atendimento de requisições de serviços, maior satisfação do usuário que disporá de um canal de atendimento rápido e eficiente, com melhor utilização dos recursos técnicos, além do suporte otimizado para resolução de problemas.

1.2. NOSSA EMPRESA

A Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO é uma empresa de economia mista criada em 25/08/1969, responsável por estudos, projetos e execução de serviços de abastecimento de água, esgotos e obras de saneamento em todo o estado de Sergipe. A exploração dos serviços ocorre através de contratos de concessão, firmados com os municípios. Nosso principal acionista é o Governo do Estado de Sergipe, que detém 99% do total de ações.

A DESO possui um quadro funcional com 1000 empregados, que atuam nas áreas Administrativa, Operacional e Técnica dos Sistemas. Se faz presente em 70 Sedes Municipais, 270 Povoados, beneficiando mais de 1,3 milhão de habitantes, correspondente a 77% da população do Estado de Sergipe.

A Deso possui um parque tecnológico composto de 900 microcomputadores, com marcas e modelos diversos e sistemas operacionais Windows 11, Windows 10, Windows 8, Windows 7, Linux Lite e Ubuntu. Com aproximadamente 1.500 usuários no Active Directory.

Nosso datacenter é composto por:

Ativos	Total
Desktops	870
Notebooks	30
Impressoras	200
Servidores físicos	6
Servidores virtualizados	70
Storages	2
Switches Layer 3	2
Switches Faber Channel BROCADE	2
Switches de borda	60
Firewall	70
Acess Point	50
Links MPLS	70
Link de acesso à internet	2

1.3. Funcionamento da Central de Serviços

1.3.1. Metas e Objetivos

As metas e objetivos definem a razão pela qual a função Central de Serviços é importante para a DESO na entrega e suporte efetivo e eficiente dos serviços de TI. Esta seção estabelece as metas e objetivos fundamentais que sustentam a função da Central de Serviços. O acordo e documentação das metas e objetivos prove - em um ponto de referência para checar a implementação das decisões operacionais e atividades.

O objetivo da Central de Serviços é atuar como o ponto primário de contato para os usuários quando há uma interrupção no serviço, um pedido de Requisição de Serviço, ou mesmo para algumas categorias de Requisição de Mudanças. A Central de Serviços garante a comunicação com os usuários e age como um ponto de coordenação para vários processos e grupos de TIC.

A meta da Central de Serviços é restaurar ou prover o “nível de serviço esperado” para os clientes de TIC o mais rápido possível. Isto pode envolver a solução de uma falha técnica, ou pode envolver o preenchimento de uma Requisição de Serviço ou responder uma consulta – qualquer atividade que seja necessária para permitir que os usuários possam iniciar ou retomar,

satisfatoriamente, as suas atividades - des.

Para que essa meta seja alcançada, a Central de Serviços deve alcançar os seguintes objetivos e deve estar habilitada a:

- Corrigir falhas nos Softwares instalados nos equipamentos de informática, inclusive problemas de configuração, instalação e atualização;
- Utilizar soluções de contorno (backups), a fim de restabelecer os serviços;
- Instalação e realocação de equipamentos entre setores e/ou unidades diferentes da DESO, dentro do Estado de Sergipe, bem como o transporte dos equipamentos em garantia para a assistência técnica autorizada;
- Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para DESO) e equipamentos em geral;
- Instalar novos microcomputadores, servidores, softwares, impressoras, ativos de rede e demais periféricos, de acordo com as instruções da DESO;
- Remanejar (desinstalar, reinstalar e reconfigurar) equipamentos;
- Suporte no recebimento e conferência de produtos, materiais e equipamentos;
- Elaboração de diagnósticos técnicos referentes aos serviços executados e equipamentos;
- Montagem (instalação e interligação de microcomputadores / notebooks, projetores, telas de projeção, telefonia, sistemas de som e acesso à rede LAN, WAN e Internet) e acompanhamento de videoconferências;
- Manter os usuários informados sobre o progresso dos incidentes e requisições de serviços registrados no Sistema SATI, assim como sua documentação atualizada;
- Documentar e informar o fechamento de todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços atendidas e outros contatos no Sistema SATI;
- Realizar a separação dos chamados SATI para cada área responsável (Suporte/Infraestrutura), por meio do recurso de direcionamento de chamado do Sistema SATI.
- Prover o primeiro e segundo níveis de suporte, sendo o Primeiro Nível telefônico e o Segundo Nível presencial nas instalações da DESO;
- Integração com equipe da DESO – 3º nível, através do encaminhamento de chamado do Sistema SATI, caso a solução não seja da competência do 1º e 2º nível ou caso o problema não seja solucionado, por falta de conhecimento dos técnicos desses níveis.
- Integração com outros fornecedores da DESO – o 4º nível de atendimento, onde podemos citar os fabricantes de equipamentos e empresas de serviços de manutenção.

Deverá ser observado o Catálogo de Serviços vigente da DESO, **Anexo I** a este Termo de Referência para que sejam observados os serviços a serem suportados. Este catálogo é dinâmico, de propriedade da DESO e pode ser mudado a qualquer tempo, ficando a contratada obrigada a se adequar para atendê-lo dentro dos níveis de serviço estipulados.

1.4. Benefícios Esperados

A CONTRATADA concorda que os seguintes benefícios são importantes para a DESO.

1.4.1. Benefícios para TI da DESO

- Melhoria nos serviços, percepção e satisfação dos clientes;
- Maior foco e abordagem proativa no fornecimento do serviço;
- Redução do impacto negativo no negócio;
- Melhor controle e gerenciamento da infraestrutura;
- Melhor uso dos recursos de suporte de TI e maior produtividade do pessoal de negócios;
- Maior significado das informações gerenciais para suporte a decisão;
- Melhoria na acessibilidade através do ponto único de contato, comunicação e informação.

1.4.2. Benefícios aos Clientes

- Melhoria na acessibilidade através do ponto único de contato, comunicação e informação;
- Melhoria nas manutenções dos equipamentos;
- Melhoria nos atendimentos aos usuários;
- Melhor alinhamento de TI as prioridades do negócio em tempo real, possibilitando a alocação de recursos conforme necessário;
- Maior satisfação de usuários e clientes;
- Maior qualidade dos serviços.

1.5. Definições e Termos Principais

Estes termos e definições devem ser utilizados através da documentação, comunicação, materiais de treinamento, ferramentas e relatórios do processo.

- **Central de Serviços:** A Central de Serviços (Service Desk) oferece serviços de suporte técnico e de infraestrutura aos equipamentos e usuários. Trata com Incidentes, Problemas, Solicitações e Dúvidas.
- **Usuário:** Qualquer integrante da DESO que utilize recursos de TI para desempenhar suas funções rotineiras.
- **Contato:** Qualquer acionamento feito à Central de Serviço pelos usuários via Sistema SATI, e-mail ou telefone.
- **Ocorrência (Evento):** Um alerta ou notificação criada por qualquer serviço de TI, Item de Configuração ou Ferramenta de Monitoração. Eventos tipicamente requerem a tomada de ação do pessoal de Operações de TI e frequentemente conduzem a incidentes que estão sendo registrados.
- **Falha:** Perda da habilidade de operar a especificação ou entregar o resultado requerido. O termo Falha pode ser usado quando refere a Serviços de TI, Processos, Atividades e Itens de Configuração. Uma falha frequentemente causa um incidente.
- **Grupo:** Um time ou conjunto de pessoas e ferramentas que elas utilizam para lidar um ou mais processos ou atividades; por exemplo, a Central de Serviços, pessoas que executam atividades similares, mesmo que elas possam trabalhar em diferentes tecnologias ou reportar para diferentes estruturas organizacionais.
- **Impacto:** Medida do aspecto crítico de negócio de um Incidente.

Nor- malmente igual à extensão causada por um Incidente em termos de distorção de níveis de serviços acordados ou esperados.

- **Incidente:** Qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço.
- **Gerenciamento de Incidentes:** O objetivo primário do processo de Gerenciamento de Incidentes é restaurar a operação normal de serviço o mais breve possível e minimizar o impacto contrário nas operações de negócio, garantindo assim que os melhores níveis possíveis de qualidade de serviço e disponibilidade sejam mantidos.
- **Registro de Incidente:** Um registro feito via Sistema SATI, contendo os detalhes de um incidente. Cada registro de incidente documenta o ciclo de vida de um incidente.
- **Chamado:** Qualquer Solicitação de Atendimento Técnico realizado pelos usuários da DESO através do Sistema SATI.
- **Sistema SATI:** Sistema desenvolvido internamente e que será usado para todos os registros, controle e acompanhamento de chamados, pelos técnicos de TI (Internos e Terceiros) e usuários da DESO.
- **Nível de Serviço:** Descrição de como deve ser realizada a entrega de serviços.
- **Prioridade:** A sequência em que um incidente ou problema necessita ser resolvido, baseado em impacto e urgência.
- **Problema:** Condição identificada a partir de múltiplos incidentes que exibem sintomas comuns, ou de um único incidente significativo, indicativo de erro único, cujas causas são desconhecidas.
- **Papel:** Um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades concedidas a uma pessoa ou time. O papel é definido num processo. Uma pessoa ou time pode ter múltiplos papéis.
- **Requisição de Serviço:** serviços padronizados, de baixa complexidade, que não exigem um planejamento detalhado e devem ser requisitados via Sistema SATI.
- **Urgência:** Medida do aspecto crítico de negócio de um Incidente ou Problema, baseado no impacto e nas necessidades de negócio do Cliente.
- **Cliente:** A pessoa que adquire um serviço da DESO. Alguns clientes não usam o serviço de TI diretamente.
- **Catálogo de Serviços:** Declaração escrita dos serviços de TI.
- **EPI - Equipamento de proteção individual:** Todo dispositivo ou produto, de uso individual utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção

de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho, conforme a Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Esses equipamentos são responsáveis pela proteção e integridade do indivíduo com o intuito também de minimizar os riscos ambientais do ambiente de trabalho e promover a saúde, bem-estar e evitar os acidentes e doenças ocupacionais.

- **Ferramentas:** Todos os instrumentos que permitem realizar determinados trabalhos. Esses objetos foram concebidos para facilitar a realização de uma tarefa mecânica.

1.6. Atendimento

A Central de Serviços está localizada nas instalações da CONTRATANTE.

Quantidade de profissionais:

- 1 (um) Técnico Operacional Preposto;
- 1 (um) Técnico Operacional de Suporte Nível 1 (atendimento na sede);
- 1 (um) Técnico de Suporte a sistemas (atendimento na sede);
- 1 (um) Técnico em Operação de computadores (atendimento noturno na sede);
- 3 (três) Técnicos Operacionais de Suporte Nível 2 (atendimento na sede e nas unidades);
- 2 (dois) Técnicos Operacionais de

Infraestrutura. Total de 9 (nove) profissionais.

1.7. Atendimento em Caráter Experimental

Uma vez comprovada a capacidade da CONTRATADA em atender aos requisitos definidos neste Termo, a Central de Serviços deve iniciar o atendimento a todos os usuários da DESO. O atendimento em caráter experimental deve respeitar todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos neste termo, reduzindo neste momento as penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes que venham a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados. O período da prestação dos serviços em caráter experimental será de 90 dias, a partir da assinatura do contrato.

1.8. Papéis e Responsabilidades

Papéis são definidos pelo conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades concedidas à pessoa, time ou grupo designado.

Independente do escopo, as responsabilidades do papel devem ser acordadas pela linha de gestão e incorporadas na descrição de trabalho existente e/ou incluída nos objetivos anuais. Uma vez que os papéis estejam atribuídos, os empregados devem ter o poder para executar as atividades do papel e a autoridade apropriada para suportar outras pessoas responsáveis.

Todos os papéis e pessoas, times ou grupos designados devem ser claramente comunicados através da organização. Isto deve encorajar ou melhorar a colaboração e cooperação para atividades de processos interfuncionais.

Função: Técnico Operacional Preposto

Perfil	• O Técnico Operacional Preposto gerenciará o time da Central de Serviços e será responsável por direcionar a performance buscando o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANSs) e de conformidade com as políticas e padrões da Central de Serviços. • O Técnico Operacional Preposto desempenha tarefas operacionais diárias e de gerenciamento, demandadas pelos fluxos do processo, tendo, como responsabilidade: identificar as oportunidades de melhoria e auditar o uso do processo em nível operacional, garantindo a conformidade do processo através dos envolvidos.
--------	--

	• O Técnico Operacional Preposto é responsável por repor- tar informações aos outros processos (quando requerido) e assegurar a saída (output) do processo nos termos dos Níveis de Serviço acordados. Ele é o guardião da quali- dade desta disciplina e é responsável por garantir que o processo seja seguido corretamente.
Responsabilidade	• Garantir que o pessoal e os níveis de habilidade sejam mantidos durante as horas de operação e pelo gerencia- mento das agendas dos turnos dos técnicos; • Assumir as atividades de interface com a CONTRATADA, conforme necessário; • Atuar como interface entre todos os níveis de atendimen- to, para todos os chamados, situações que requeiram in- teração entre os níveis e esclarecimento de dúvidas; • Realizar visitas nas unidades operacionais, buscando comprovar e garantir que os serviços estão sendo presta- dos com qualidade e eficiência; • Responsabilidade absoluta sobre as atividades operacio- nais diárias do processo; • Garantir que incidentes de segurança da informação se- jam imediatamente passados para a gerência responsá- vel pelo tratamento desse tipo de incidente; • Garantir que a equipe de Atendimento Níveis 1, 2 e Téc- nicos de Infraestrutura possuam as condições e autorida- de necessária para a realização de seus trabalhos; • Maximizar o equilíbrio entre pessoas, processos e tecno- logia/ferramenta; • Identificar necessidades de treinamento da equipe; • Onde o processo não estiver adequado, é de responsabi- lidade do Técnico Operacional Preposto comunicar ao responsável pelo Suporte da CONTRATANTE; • Prover à equipe da Central de Serviços as informações necessárias para que realizem seu trabalho eficiente- mente. Isto inclui informações do Processo, conhecimen- to técnico, registro de informação e acesso aos erros co-
	nhecidos. • Conhecer as médias e variações de volume e tamanho da fila de chamados para tomada de ações; • Manter bom relacionamento entre usuários finais e todos os Níveis de suporte; • Realizar a análise dos chamados e dividi-los quando ne- cessário; • Reportar ao responsável pelo Suporte da CONTRATAN- TE sobre qualquer assunto que possa impactar significa- tivamente o negócio; • O Técnico Operacional Preposto também fará o atendi- mento Nível 1 direcionando chamados para os

	técnicos de Suporte e Infraestrutura, somente em casos de necessidade.
Autoridade	O Técnico Operacional Preposto terá autoridade para conduzir os assuntos de natureza técnica e administrativa concernentes aos técnicos, visando sempre a melhor qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços aos seus clientes.
Competência	Curso técnico completo ou de nível superior na área de Tecnologia da Informação;

Função: Técnico Operacional de Suporte Nível 1

Perfil	- O trabalho primário do Técnico Operacional de Suporte Nível 1 é prover o primeiro nível de suporte através de atendimento de chamadas telefônicas, e-mails, Sistema SATI e outras requisições, e lidar com Incidentes, Requisições de Serviço ou Requisições de Mudança usando os procedimentos definidos pela CONTRATANTE; - O Técnico Operacional de Suporte Nível 1 também poderá fazer o atendimento Nível 2, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
Responsabilidade	- Facilitar a comunicação entre TI e o negócio, em nível operacional; - Reforçar as expectativas dos usuários quanto aos níveis de serviço que foram acordados; - Realizar atendimento técnico nível 01 por meio de chamadas telefônicas, e-mails, Sistema SATI; - Auxiliar no treinamento de novos Técnicos da Central de Serviços; - Prover suporte para pequenos incidentes ou requisição de serviços simples; - Prover escalada hierárquica quando os acordos de nível de serviço tenham sido violados; - Realizar abertura de chamados no site dos fabricantes para atendimento dos equipamentos que estão em

	garantia; - Registrar os atendimentos via chamadas telefônica no sistema SATI; - Emitir laudos técnicos de equipamentos em manutenção; - Possuir uma boa comunicação com os demais técnicos e estagiários da CONTRATANTE,				
--	--	--	--	--	--

	buscando a eficiência na resolução dos problemas em menos tempo; • Manter os chamados do Sistema SATI sempre atualizados com ações; • Garantir que incidentes de segurança da informação sejam imediatamente passados para a gerência responsável pelo tratamento desse tipo de incidente;				
Competência	• Curso técnico completo na Informação ou curso superior.	área	de	Tecnologia	da

Função: Técnico Operacional de Suporte Nível 2

Perfil	• Atendimento aos usuários de TI, manutenção de equipamentos de informática, manutenção preventiva, corretiva e inventário de equipamentos de informática e suporte técnico. • O Técnico Operacional de Suporte Nível 2 também poderá fazer o atendimento Nível 1, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
Responsabilidade	• Ser um ponto de apoio presencial da TI; • Prover apoio presencial à realização de eventos da DESO; • Facilitar a comunicação entre TI e o negócio, em nível operacional; • Reforçar as expectativas dos usuários quanto aos níveis de serviço que foram acordados; • Auxiliar no treinamento de novos técnicos da Central de Serviços; • Prover suporte para incidentes ou requisição de serviços, desde que estes não possam ser atendidos pelo Nível 1; • Prover escalada hierárquica quando os acordos de nível de serviço tenham sido violados. • Realizar atendimento aos usuários de TI. • Executar instalação e configuração de software. • Efetuar movimentação de equipamentos de informática entre Unidades da DESO e para a manutenção. • Preparar e instalar novos equipamentos de informática. • Manter os usuários de TI informados com relação ao andamento dos chamados abertos no Sistema SATI. • Registrar no Sistema SATI todo o histórico dos atendimentos. • Executar montagem e configuração de hardware de microcomputadores;

	Emitir laudos técnicos de equipamentos em manutenção;				
	- Possuir uma boa comunicação com os demais técnicos e estagiários da CONTRATANTE, buscando a eficiência na resolução dos problemas em menos tempo; - Garantir que incidentes de segurança da informação sejam imediatamente passados para a gerência responsável pelo tratamento desse tipo de incidente; - Atividades afins.				
Competência	Curso técnico completo na Informação ou curso superior.	área	de	Tecnologia	da

Função: Técnico de Suporte a Sistemas

Perfil	- Prestar informações e esclarecimentos aos usuários sobre dúvidas a respeito do Sistema Comercial da DESO por meio de SATI, telefone, e-mail, ou outra tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizada; - Sanar dúvidas sobre a operacionalização do Sistema Comercial da DESO para os usuários internos; - Atualizar dados cadastrais dos Usuários; - Realizar abertura de chamados e encaminhamento de solicitações via sistema de atendimento ou via e-mail, para tratamento em nível superior; - Informar ao usuário, quando solicitado, posição quanto ao andamento dos serviços solicitados; - Realizar treinamento de usuários, se necessário; - Realizar validação de rotinas no sistema Comercial da DESO antes da entrada em produção.
Responsabilidade	- Atuar como facilitador entre os usuários e a área responsável pelo sistema; - Ser um ponto de apoio presencial da TI; - Facilitar a comunicação entre TI e o negócio, em nível operacional; - Reforçar as expectativas dos usuários quanto aos níveis de serviço que foram acordados; - Prover suporte para pequenos incidentes ou requisição de serviços simples; - Prover escalada hierárquica quando os acordos de nível de serviço tenham sido violados; - Registrar os atendimentos via chamadas telefônica no sistema SATI;

	• Possuir uma boa comunicação com os demais técnicos e estagiários da CONTRATANTE, buscando a eficiência na resolução dos problemas em menos tempo; • Manter os chamados do Sistema SATI sempre atualizados com ações; • Garantir que incidentes de segurança da informação sejam imediatamente passados para a gerência responsável pelo tratamento desse tipo de incidente; • Respeitar e manter o sigilo das informações a que
--	--

	tenham acesso em virtude do serviço;				
Competência	• Curso técnico completo na Informação ou curso superior.	área	de	Tecnologia	da

Função: Técnico em Operação de Computadores

Perfil	• Operar sistemas de computadores e microcomputadores, monitorando o desempenho dos aplicativos, recursos de entrada e saída de dados, recursos de armazenamento de dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (CPU), recursos de rede e disponibilidade dos aplicativos; • Assegurar o funcionamento do hardware e do software; • Garantir a segurança das informações, por meio de cópias de segurança e armazenando-as em local prescrito, verificando acesso lógico de usuário e destruindo informações sigilosas descartadas; • Atender clientes e usuários, orientando-os na utilização de hardware e software; • Inspeccionar o ambiente físico para segurança no trabalho.				
Responsabilidade	• Atuar como facilitador entre os usuários e a área				

	responsável pelo sistema; • Ser um ponto de apoio presencial da TI; • Facilitar a comunicação entre TI e o negócio, em nível operacional; • Reforçar as expectativas dos usuários quanto aos níveis de serviço que foram acordados; • Prover escalada hierárquica quando os acordos de nível de serviço tenham sido violados; • Registrar os atendimentos via chamadas telefônica no sistema SATI; • Possuir uma boa comunicação com os demais técnicos e estagiários da CONTRATANTE, buscando a eficiência na resolução dos problemas em menos tempo; • Manter os chamados do Sistema SATI sempre atualizados com ações; • Garantir que incidentes de segurança da informação sejam imediatamente passados para a gerência responsável pelo tratamento desse tipo de incidente; • Respeitar e manter o sigilo das informações a que tenham acesso em virtude do serviço;				
Competência	• Curso técnico completo na Informação ou curso superior.	área	de	Tecnologia	da

Função: Técnico Operacional de Infraestrutura da Central de Serviços

Perfil	• Conhecimento de Projeto de implantação de redes (LAN e WAN); Arquitetura de Hardware e Software; e Suporte a
	Microinformática; Experiência em Instalação e manutenção de cabeamento estruturado; Conhecimento em Sistema Operacional Windows; Infraestrutura de rede Ethernet e WAN; Protocolos TCP/IP, Serviços e Gerenciamento de Redes; cabeamento estruturado.

	• Montagem e configuração de hardware de microcomputadores e servidores; Conhecimentos de tecnologia de fibra ótica; • O Técnico Operacional de Infraestrutura também poderá fazer o atendimento Nível 2, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
Responsabilidade	• Executar manutenção corretiva e preventiva no cabeamento de rede de Dados e Voz , com crimpagem de cabos UTP na confecção de patch cords e line cords, como também testes e crimpagens nos patchs panels e tomadas terminais. • Executar a manutenção da Infraestrutura de Cabeamento Estruturado, Telefonia, incluindo: Instalação de eletrodutos, passagem de cabeamento, conectorização de todos os componentes do sistema, configuração de Switch. • Executar suporte nos serviços de impressão via rede; • Acompanhar e dar apoio na execução dos Projetos de Infraestrutura de TI; • Apoio na operação e manutenção dos serviços de Telecomunicações (telefonia fixa, móvel e videoconferência); • Abrir chamados nos fornecedores de serviços de telecomunicação; • Garantir que incidentes de segurança da informação sejam imediatamente passados para a gerência responsável pelo tratamento desse tipo de incidente.
Competência	• Curso técnico completo ou superior em andamento, pelo menos 3º semestre, na área de Tecnologia da Informação.

1.8.1. Ferramentas e Tecnologias

É de responsabilidade da CONTRATADA, utilizar o Sistema SATI, para gerenciamento de chamados, executar abertura de chamados, adição de ações sobre o chamado e fechamento do chamado, quando o mesmo tiver sido devidamente solucionado.

1.8.2. Ambiente / Estrutura Física

Para o atendimento dos serviços, serão utilizadas salas disponibilizadas pela CONTRATANTE para tal fim. A sala será disponibilizada com mobiliário e computador, para os seus técnicos desenvolverem as atividades básicas de suporte, manutenção, acompanhamento e registro das informações no Sistema SATI.

1.9. Operação da Central de Serviços

1.9.1. Horários de Funcionamento

Serviço	Jornada de Trabalho (segunda a sexta-feira)
Suporte e Central de Serviços	Grupo 1 (04 profissionais) 07:00h as 11:00h 11:00h as 11:15h - Descanso 11:15h as 12:15h

	12:15 as 14:00 - Almoço 14:00h as 17:00h	
	Grupo 2 (04 profissionais) 07:45h às 11:45h 11:45h as 12:00h - Descanso 12:00h as 13:00h 13:00 as 14:00 - Almoço 14:00h as 17:00h	
Serviço Técnico em Operação de Computadores com adicional noturno	00:00 às 6:00	

a) Por necessidade da CONTRATANTE, poderá ocorrer mudança nos horários mencionados anteriormente.

1.9.2. Atendimento em horário extraordinário

- a) A critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitada a execução dos serviços em dias de Sábado, Domingo e Feriados, em qualquer horário, desde que a necessidade seja comunicada com uma antecedência mínima de 08 (oito) horas corridas à CONTRATADA.
- b) Também faz parte do atendimento extraordinário, qualquer horário de segunda a sexta-feira, que esteja fora do horário normal de funcionamento descrito no Item 1.9.1. Nesses casos, a necessidade será comunicada com antecedência de 01 (uma) hora.
- c) Os atendimentos em dias e horários extraordinários, somente serão atendidos quando formalmente autorizados pela Gestão de TI da CONTRATADA ou a quem ela delegar.
- d) Os valores a serem pagos pela CONTRATANTE a CONTRATADA será realizado com base nas horas efetivamente executadas e aprovadas pela CONTRATANTE.
- e) O valor da hora dos serviços executados em horário extraordinário deverá fazer parte da Proposta Comercial e fará composição do preço final.

1.9.3. Prioridade de atendimento

O atendimento do suporte técnico está classificado em 04 (quatro) níveis:

Nível 1 – Atendimento imediato (CONTRATADA);

- a) Incidentes e situações de suporte que deverão ser atendidos de forma

imediata: Troca de suprimentos em impressoras, reiniciar/desbloqueio de senhas, problemas de impressão, problemas de login, problemas de acesso às pastas de rede, problemas com ponto biométrico.

Nível 2 - Atendimento de suporte (CONTRATADA);

- a) Prioridade 0 (zero): servidores, Diretorias, Presidência, cabeamento de rede e recursos para desenvolvimento das atividades dos gerentes.
 - Atendimento na capital: 8h para resolução.

- Atendimento nas demais cidades do interior: 24h para resolução.
- b) Prioridade 1 (um): Recursos Humanos, Contabilidade, Financeira, Lici- tações e Contratos, Assessoria Jurídica.
 - Atendimento na capital: 10h para resolução.
 - Atendimento nas demais cidades do interior: 24h para resolução.
- c) Prioridade 2 (dois): os demais.
 - Atendimento na capital: 24h para resolução.
 - Atendimento nas demais cidades do interior: 48h para resolução.

Observação: o tempo de atendimento do suporte, nos casos em que seja necessária a aquisição de equipamentos, peças e/ou serviços, pela CONTRATANTE, será dimensionado caso a caso.

Nível 3 - Atendimento especializado (Analistas da GTIC):

- a) Suporte técnico;
- b) - Infraestrutura e banco de dados;
- c) - Desenvolvimento e manutenção de sistemas;

Nível 4 - Atendimento pelo fornecedor externo.

Os chamados que forem encaminhados para o nível 4, terão o seu tem- po de solução definido em contratos específicos ou de acordo com cada atendimento.

1.9.4. Transporte

a) É de responsabilidade da CONTRATANTE, as despesas relativas ao deslocamento do técnico de Aracaju para outro município.

b) O transporte dos técnicos para outras cidades no interior do Estado de Sergipe, para atendimento a chamados, será de responsabilidade da CONTRATAN- TE.

c) Quando ocorrer o deslocamento para atendimento no interior do Estado de Sergipe, o pagamento das horas extras **e diárias**, caso ocorram, será realizado pela CONTRATANTE de forma mensal e conforme o que foi executado e apresenta- do em relatório mensal.

1.10. Gerenciamento do Serviço.

A CONTRATADA deverá disponibilizar um preposto que atuará como ponto focal da comunicação sobre a execução dos serviços entre a DESO e a CONTRA- TADA. Esse preposto deverá ser a mesma pessoa a executar as atividades do papel de Técnico Operacional Preposto, bem como, executar as atividades de Atendimen - to Nível 1, descritos neste documento.

O preposto deverá executar as seguintes atribuições:

- a) Análise periódica dos níveis de serviço acordados;
- b) Gestão da equipe de atendimento de primeiro e segundo nível;

- c) Ponto de contato focal com a DESO;
- d) Gestão e acompanhamento dos processos entre a DESO e a CONTRATADA;
- e) Auditoria e acompanhamento constante dos serviços mensais entre - gues;
- f) Avaliação do atendimento e do grau de satisfação em relação ao atendimento da CONTRATADA, planejando e controlando a qualidade do processo de atendimento com o objetivo de obter a satisfação dos usuários;
- g) Garantir as realizações dos processos das áreas envolvidas diretamente com a CONTRATADA, levantando rupturas e propondo alterações no processo, se necessário;
- h) Apuração e controle da pesquisa de satisfação, cumprimento do cronograma, consolidação, divulgação, acompanhamento de ações e resultados;

1.11. Níveis de Serviço e Penalizações

A contratada deverá cumprir os seguintes níveis de serviço, e no caso de seu não cumprimento, serão aplicadas as glosas reportadas na tabela abaixo.

Nº	DESCRIÇÃO	META 3 primeiros meses	META Próximos meses	PENALIZAÇÃO NA FATURA DO MÊS SUBSEQUENTE
1	Entrega do relatório mensal de níveis de serviço realizados, ao gestor do contrato, pelo Gerente da Central de Serviços, em Reunião Mensal.	1 por mês, até o 3º dia útil	1 por mês, até o 3º dia útil	1%
2	Falta do Técnico sem reposição imediata.	99%	99%	Desconto proporcional à quantidade de horas não trabalhadas, de acordo com a função
3	Índice de Satisfação do atendimento com pontualidade e cumprimento do prazo referente ao atendimento em 1º e 2º níveis (conforme pesquisa de satisfação apresentada no processo).	85%	96%	% da Multa = Meta do contrato – meta atingida.
4	Índice do Tempo de Atendimento em TI (no Prazo) para Técnico Suporte Nível 1	85%	95%	% da Multa = %Meta do contrato – % meta atingida.
5	Índice do Tempo de Atendimento em TI (no Prazo) para Preposto e Técnicos de Suporte Nível 2	85%	95%	% da Multa = %Meta do contrato – % meta atingida.
6	Índice do Tempo de Atendimento em TI (no Prazo) para Técnicos de Infraestrutura.	85%	95%	% da Multa = %Meta do contrato – %meta atingida.
7	Índice do Tempo de Atendimento em TI (no Prazo) para Técnico de Suporte a Sistemas.	85%	95%	% da Multa = %Meta do contrato – %meta atingida.
8	Índice do Tempo de Atendimento em TI (no Prazo) para Técnico em Operação de Computadores.	85%	95%	% da Multa = %Meta do contrato – %meta atingida.
	Índice de Manutenção Eficiente			

9	(conforme pesquisa de satisfação apresentada no sistema SATI).	85%	95%	% da Multa = Meta do contrato – meta atingida.
10	Quantidade de chamados fechados pelos técnicos sem atendimento efetivo	0%		0,5% para cada chamado reaberto por falta de atendimento

Observações:

Para cada item não cumprido, será aplicado o percentual de glosa sobre o valor da fatura do mês subsequente.

Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não da CONTRATADA, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável.

O não cumprimento pela empresa CONTRATADA dos níveis de serviços estabelecidos por 3 (três) meses consecutivos, ou ainda, o seu descumprimento por 3 (três) meses, considerado cada período de 6 (seis) meses, ensejará a CONTRATANTE a possibilidade de rescisão do instrumento de contrato.

2. PROPOSTA DE PREÇOS**2.1. Salários dos técnicos para formação dos preços.**

Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá levar em consideração os valores mínimos descritos na tabela a seguir (Valor Bruto):

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	VALOR MÍNIMO DE REFERÊNCIA
Técnico Operacional Preposto	R\$ 3.400,00
Técnico Operacional de Suporte Nível 1	R\$ 2.100,00
Técnico Operacional de Suporte Nível 2	R\$ 2.100,00
Técnico de Suporte a Sistemas	R\$ 2.600,00
Técnico em Operação de Computadores	R\$ 2.100,00
Técnico de Infraestrutura	R\$ 2.600,00

2.2. Valor Global

O Valor Global a ser faturado na proposta de preço será composto pelo Valor Fixo e pelo Valor Excedente, sendo que este terá um custo estimativo para a composição do Valor Global.

2.2.1. Valor Fixo

Para cada proposta comercial deverá ser apresentado o valor fixo anual.

2.2.2. Valor Excedente

O Valor excedente é o valor da hora trabalhada para os serviços executados em dias e horários extraordinários, conforme Item 1.9.2, e deverá ser descrito na proposta comercial.

2.2.3. Tabela Descritiva / Quantitativa

Os preços deverão ser apresentados na proposta comercial com no mínimo as informações a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
1	Técnico Operacional Preposto	MÊS	1			
2	Técnico Operacional Preposto – horas extras 50% (valor sob demanda)	HORA	10			
3	Técnico Operacional Preposto – horas extras 100% (valor sob demanda)	HORA	10			
4	Técnico Operacional de Suporte Nível 1	MÊS	1			
5	Técnico Operacional de Suporte Nível 1 – horas extras 50% (valor sob demanda)	HORA	10			
6	Técnico Operacional de Suporte Nível 1 – horas extras 100% (valor sob demanda)	HORA	10			
7	Técnico Operacional de Suporte Nível 2	MÊS	3			
8	Técnico Operacional de Suporte Nível 2 – horas extras 50% (valor sob demanda)	HORA	30			
9	Técnico Operacional	HORA	30			

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
	de Suporte Nível 2 – horas extras 100% (valor sob demanda)					
10	Técnico Operacional de Infraestrutura	MÊS	2			
11	Técnico Operacional de infraestrutura – horas extras 50% (valor sob demanda)	HORA	20			
	Técnico Operacional de infraestrutura – horas					

12	extras 100% (valor sob demanda)	HORA	20			
13	Técnico em Operação de computadores – com adicional noturno (horário: 0 h as 6 h)	MÊS	1			
14	Técnico de Suporte a sistemas	MÊS	1			
15	Técnico de Suporte a sistemas – horas extras 50% (valor sob demanda)	HORA	10			
16	Técnico de Suporte a sistemas – horas extras 100% (valor sob demanda)	HORA	10			
17	Diária (valor sob demanda)	UNID.	10			
VALOR TOTAL						

3. HABILITAÇÃO / QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

b) Não há necessidade de nenhuma comprovação.

4. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.

- a) A CONTRATADA se obriga a manter sigilo sobre as informações recebidas da CONTRATANTE em decorrência dos serviços prestados, não as divulgando de qualquer forma, sob qualquer pretexto, senão aos seus empregados que tenham necessidade da informação para a execução dos serviços contratados, sob pena de responderem por perdas e danos, sem prejuízo da apuração da responsabilidade penal de seus representantes legais e funcionários, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.
- b) Toda informação, incluindo dentre outras, todas e quaisquer informações orais e escritas, reveladas, transmitidas e/ou divulgadas a contratada, serão consideradas confidenciais, restritas e de propriedade da DESO.
- c) A contratada deverá utilizar as informações somente com o propósito necessário para a execução dos serviços contratados. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes, ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos.
- d) A Contratada somente poderá usá-la para o propósito estabelecido no item acima e zelar para que tais Informações Confidenciais não sejam de qualquer forma divulgadas ou reveladas a terceiros, utilizando-se, no mínimo, do mesmo zelo e cuidado que dispensa às suas próprias informações confidenciais.

- e) As Informações Confidenciais disponibilizadas não deverão ser reproduzidas de qualquer forma, exceto se necessário para a execução dos serviços com - tratados.
- f) Toda Informação Confidencial permanecerá sendo de propriedade da DESO.
- g) Para o escopo do Serviço definido neste documento, para todos os efeitos, incluindo todas as considerações de segurança de TI, a CONTRATADA será o responsável final perante a CONTRATANTE. Sob nenhuma circunstância, a CONTRATANTE assumirá ou aceitará o compartilhamento de responsabilidade entre a CONTRATADA e qualquer outra terceira parte, incluindo parceiros de negócios e subcontratados.
- h) A CONTRATADA deverá assegurar que todas as atividades do serviço man - tenham adequadamente os registros de negócios apropriados, de acordo com as melhores práticas da indústria e em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, e assegurar também que os documentos estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, perda, alteração ou destruição. A CONTRATADA deverá realizar revisões regulares para detectar potenciais problemas de segurança.
- i) A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE, sempre que qualquer funcionário autorizado da CONTRATADA deixe a empresa, ou

já não necessite de acesso, ou tenham sido modificadas as responsabilidades para acessar qualquer patrimônio de informações da CONTRATANTE. Assim que termine a prestação do serviço pela CONTRATADA, por qualquer razão, normal ou anormal, todos os acessos deverão ser imediatamente revogados.

- j) Serão concedidas somente autorizações de acessos individuais (login e senha). Contas genéricas ou compartilhadas são absolutamente proibidas.
- k) A CONTRATADA deverá prover a CONTRATANTE uma lista com os nomes e funções dos funcionários que terão acesso aos Locais da CONTRATANTE. Pessoas incluídas nessa lista deverão apresentar-se na recepção do Local da CONTRATANTE, com crachá e fardamento, durante todo o tempo de permanência nas instalações da CONTRATANTE.
- l) Se, por qualquer motivo, uma pessoa não incluída na lista precise acessar as instalações da CONTRATANTE, ela deverá ser registrada na recepção, mediante apresentação de sua identificação com foto.
- m) O uso de qualquer tipo de mídia de armazenamento, com exceção dos discos rígidos internos e fitas de backup, deverá ser previamente aprovado pela CONTRATANTE. O uso de mídias de armazenamento removíveis e portáteis, tais como CDs, DVDs, drives USB, Flashdrives, etc., é estritamente proibido, exceto os que são disponibilizados pela CONTRATANTE, para uso exclusivo das atividades profissionais.
- n) Todos os ativos de tecnologia da informação da CONTRATANTE que devam deixar as instalações da CONTRATADA (por exemplo, para reparação) deverão ser autorizados pela CONTRATANTE. Todas as informações armazenadas no dispositivo deverão ser previamente removidas de forma segura.

- o) As auditorias poderão verificar, especialmente, mas não limitando, a: (i) de- sempenho e qualidade dos serviços prestados; (ii) o cumprimento das obri- gações deste CONTRATO, inclusive os níveis de serviços dos mesmos.
- p) A CONTRATADA deverá atender à política de senhas da CONTRATANTE, para a infraestrutura da CONTRATANTE (incluindo Sistema Operacional, Bancos de dados, e dispositivos de rede que suportem o serviço), incluindo comprimento mínimo de senhas, diretrizes de geração de senhas, e idade de senhas. Contas de usuário e/ou senhas compartilhadas são proibidas.

5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 5.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do Contrato e o cumprimento das demais obrigações deste Edital, seus anexos e Contrato, por meio do fiscal desig- nado, que deverá apontar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas ao mesmo;
- 5.2. Zelar para que as atividades a cargo da CONTRATANTE sejam cumpridas dentro dos prazos estabelecidos;
- 5.3. Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Ane- xos, especialmente deste Termo de Referência;
- 5.4 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acor- do com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 5.5 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especial- mente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome do empregado eventualmente envolvido, e en- caminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabí- veis.
- 5.6 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 5.7 Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contra- to.
- 5.8 Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibili- dade com as obrigações assumidas pela Contratada, todas as condições de habili- tação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.9 Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
 - a) Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo re- portar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto;
 - b) Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no ob- jeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA.

- a) Prestar os serviços de acordo com as condições do contrato;
- b) Fornecer, em qualquer momento, os esclarecimentos e informações que ve- nham a ser solicitadas pela DESO sobre os serviços realizados;
- c) Disponibilizar meios para que a DESO possa, quando julgar necessário,

vis - toriar e fiscalizar os serviços executados pela CONTRATADA. Tal vistoria deve compreender a possibilidade da DESO assistir aos procedimentos de atendimento e controle dos incidentes e requisições de serviço;

- d) Atuar conforme metodologia de gerenciamento de incidentes e central de serviços da DESO;
- e) Usar equipe capacitada, agrupando permanentemente uma equipe homogê- nea de técnicos, que assegurem a execução integral dos serviços no prazo convencionado, com a qualidade que os serviços exigem;
- f) Considerar que a ação de fiscalização da DESO não exonera a CONTRATA- DA de suas responsabilidades contratuais;
- g) Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos servi- ços que efetuar, assim como pelos danos decorrentes da realização dos mesmos;
- h) Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente a DESO, ou a terceiros, em virtude de culpa ou dolo na execução do Contrato, desde que comprovadamente advindos da atividade da CONTRATADA ou seus subcontratados;
- i) Indicar, desde o início da prestação dos serviços, o preposto e o seu substitu - to imediato que representarão a empresa perante a DESO;
- j) Garantir que incidentes de segurança da informação sejam imediatamente passados para a gerência responsável pelo tratamento desse tipo de inci-

dente;

- k) Disponibilizar todos os procedimentos, scripts, instruções de trabalho, infor- mações, conteúdo da base de conhecimento e demais documentos gerados durante a prestação destes serviços e que estes são de propriedade da DESO.
- l) A CONTRATADA deverá prover 02 (dois) conjuntos completos de uniformes aos seus funcionários no início da execução do contrato, devendo ser substi - tuído 01 (um) conjunto completo de uniforme a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 07 (sete) dias, sempre que não aten- dam às condições mínimas de apresentação.
- m) A CONTRATADA se obriga a fornecer uniformes apropriados às funcionárias gestantes, substituindo-os sempre que necessário.
- n) Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para a DESO, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação.
- o) 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 da CONTRATANTE. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação da CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências da CONTRA- TANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer au- sências de outros profissionais.

- p) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito.
- q) Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a DESO.
- r) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido nas dependências deste órgão.
- s) Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- t) Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da DESO ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.
- u) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.
- v) Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação.
- w) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas.
- x) Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.

7. OBRIGAÇÕES GERAIS DAS PARTES.

- a) As partes obrigam-se a dar mútua e recíproca colaboração técnica e comercial, trocando informações que se fizerem necessárias ao fiel desempenho das tarefas atribuídas a cada uma, dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;
- b) As partes obrigam-se a manter sigilo sobre toda e qualquer informação obtida uma da outra, direta ou indiretamente, decorrente da execução dos serviços, agindo com diligência para evitar divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão a qualquer terceiro, não podendo revelar a estranhos, sob qualquer hipótese;

8. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

8.1 Poderão participar do certame todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação.

8.2 A participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento.

8.3 Não poderão participar desta licitação as empresas:

- a) Sob falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de

- credo- res, dissolução, liquidação ou empresas estrangeiras que não funcionem no país;
- b) Que estejam cumprindo pena de suspensão do direito de licitar e contratar com a Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO;
 - c) Declaradas inidôneas 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;
 - d) Em consórcio ou grupo de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;
 - e) Que tenham como sócios empregados ou dirigentes de órgão ou entidade contra-tante ou responsável pela Licitação;
 - f) Estrangeiras e não funcione no País;
 - g) Cujo objeto social não seja pertinente e nem compatível com o objeto desta Licitação;

8.3.1 – Não será permitida a participação, na Licitação, de mais de uma empresa sob o controle de um mesmo grupo de pessoas, físicas ou jurídicas;

8.3.2 – As LICITANTES devem ter ciência, desde já, que os preços consignados em suas propostas escritas (tanto inicial quanto definitiva) serão, para todos os

efeitos legais, de sua exclusiva responsabilidade, não lhes assistindo o direito de pleitear qualquer alteração dos mesmos, sob alegação de erro, omissão ou outros pretextos, e que, em nenhuma hipótese, o PREÇO UNITÁRIO ofertado para cada item licitado através deste Certame poderá ultrapassar aquele fixado pela Administração para o correspondente item.

9. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 9.1. A fiscalização, o acompanhamento, a orientação e o recebimento dos serviços ficará a cargo da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação - GTIC.
- 9.2. A GTIC terá plenos poderes para decidir sobre questões técnicas e burocráticas relativa aos serviços, sem que implique a transferência de responsabilidade sobre sua execução, a qual será única e exclusivamente da contratada. Quando as decisões ou as providências ultrapassarem a competência do gestor de contrato, deverá solicitar aos seus superiores hierárquicos, em tempo hábil, a adoção das medidas cabíveis, sob pena de responsabilidade solidária pelos danos causados por sua omissão;
- 9.3. As relações entre a DESO e a contratada serão mantidas por intermédio da GTIC.
- 9.4. A GTIC rejeitará, no todo ou em parte, o objeto em desconformidade com as especificações;
- 9.5. Os esclarecimentos solicitados pelo gestor do contrato deverão ser prestados imediatamente, ou em prazo fixado, levando em consideração a complexidade do caso;
- 9.6. O gestor do contrato anotará, em registro próprio, as eventuais falhas

detectadas em 2 (duas) vias, uma das quais será encaminhada e visada pela contratada para, a partir de então, produzir seus efeitos.

- 9.7. A fiscalização será exercida no interesse da DESO, não excluindo ou reduzindo esta atividade a responsabilidade da contratada pela adequada prestação dos serviços contratados e pelos danos ou prejuízos por ele causados, por culpa ou dolo, a DESO ou a terceiros.

10. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 – A contratada pelo inadimplemento de suas obrigações, garantida a prévia defesa da CONTRATADA no prazo de 10(dias) dias úteis, ficará sujeita as seguintes sanções previstas no RILC e na Lei 13.303/2016:

10.1.1 – Advertência;

10.1.2 – Multa moratória;

10.1.3 – Multa compensatória;

10.1.4 – Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contatar com a DESO, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

10.1.5 – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

10.2- As sanções constantes no subitem 10.1 poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

10.3 – Ficar impedida de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 02 (dois) anos, garantido o direito prévio de defesa, o fornecedor que:

10.3.1 – Ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação;

10.3.2 – Não mantiver proposta, injustificadamente;

10.3.3 – Comportar-se de modo inidôneo;

10.3.4 – Fizer declaração falsa;

10.3.5 – Cometer fraude fiscal;

10.3.6 – Falhar ou fraudar no fornecimento do objeto.

10.4 – São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras, as previstas no art. 186 do RILC.

10.5- As multas estabelecidas serão entendidas como independentes e cumulativas e serão compensadas pela DESO com as importâncias em dinheiro, relativas às prestações a que corresponderem, ou da garantia do contrato, quando for o caso, cobradas judicialmente.

10.6 – A aplicação de sanção de advertência se efetiva com o registro da mesma junto ao cadastro de fornecedores e no sistema de gerenciamento de contatos da DESO, independentemente de tratar-se de pessoa cadastrada ou não.

10.7 – A multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I – Em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

II – Em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, a vista do subitem 10.3.6, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

III – Pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido por este edital, poderá ser aplicada multa correspondente a 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em

questão.

IV – No caso de atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida, o instru - mento convocatório deverá prever, mediante competente justificativa, a incidência de multa correspondente 3% do valor total do contrato;

V – No caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada;

VI – No caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 25% sobre o saldo re- manescente do contrato;

VII – nos demais casos de atraso, incidirá multa na razão de 5% sobre o valor da parcela em atraso.

10.8 – Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a DESO descon -

tará a referida importância de eventuais créditos a vencer da empresa contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a DESO executará a garantia quando exigida, e quando for o caso, será cobrada judicialmen - te.

10.9 – A DESO poderá quando do não pagamento da multa pela Contratada, aplicar a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de con - tratar com a DESO, por até 02 (dois) anos;

10.10 – Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de cau - sar, ou que tenha causado dano à DESO, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros, aplicando a disposição do art. 189 e 190 do RILC.

11. DO REGIME DE EXECUÇÃO

11.1 – O regime de execução será por PREÇO UNITÁRIO.

12. DO PAGAMENTO

O pagamento deverá ser efetuado até 30 dias da emissão da fatura.

13. – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

13.1 – OS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

13.1.1 – Os recursos para o pagamento dos serviços objeto dessa Licitação, provêm da previsão de Recursos Próprios da DESO, constante do Orçamento para o exercício de 2025.

13.2. Classificação Orçamentária

As despesas decorrentes do objeto desta licitação obedecerão a classificação adian - te discriminada, consignada no orçamento empresarial da DESO.

Conta: **30306.00 – SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS E CONSULTORIA**

13.3 – PRAZOS:

13.3.1 O prazo de validade da proposta não pode ser inferior a 90 (noventa) dias consecutivos, contados da data da sessão pública de abertura desta

licitação.

13.3.2 O prazo de execução é **6 (seis) meses** a partir da emissão da Ordem de Serviço. O prazo de execução não poderá ser renovado.

13.4 – DO REAJUSTE

Não haverá reajustamento do contrato.

14. DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1 – A empresa CONTRATADA, para garantia da execução do Contrato, apren- tará na 5.0.08.00/GFIN – Gerência Financeira e Contábil desta Companhia, no prazo de 20 (vinte) dias da emissão da Ordem de Fornecimento, a impor- tância correspondente a 3 (Três por cento) do valor Contratual, em uma das seguintes modalidades:

- a) Caução em Dinheiro;
- b) Seguro-Garantia;
- c) Fiança Bancária.

14.2 – Caso a Garantia prestada pela CONTRATADA seja em moeda corrente, será depositada em Conta a ser indicada pela DESO, a fim de se manter sua atua- lização financeira.

14.3 – A garantia prestada nas modalidades de Seguro-Garantia ou Fiança Bancária, deverá ser apresentada com validade de 03 meses após o término da vigên - cia contratual.

14.4 – Fica estabelecido que a Garantia prestada não poderá ser parcelada nas fa- turas pagas à CONTRATADA.

14.5 – Se, por qualquer razão, durante a execução do objeto, for necessária a pror - rogação do prazo de execução do Contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a providenciar a renovação da garantia, nos mesmos termos e condições ori- ginalmente aprovados pela DESO.

14.6 – Se, no decorrer da execução do Contrato, a CONTRATADA solicitar a substi - tuição da garantia prestada, a área gestora do Contrato deverá justificar a conveniência da substituição.

14.7 – A Garantia responderá pelo inadimplemento das condições contratuais, pela não conclusão ou conclusão incompleta dos serviços e pelas eventuais mul- tas aplicadas, independentemente de outras cominações legais, quando for o caso.

14.8 – No caso das rescisões a devolução da Garantia somente se procederá depois de observado o art.182 §3º, e o art.183, incisos II e III do RILC.

14.9 – A garantia prestada pela CONTRATADA, será liberada pelo 5.0.08.00/GFIN, após emissão do “TERMO DE RECEBIMENTO DO SERVIÇO”.

14.10 – Cessará a guarda das Garantias que não forem resgatadas pela CONTRA- TADA, no prazo de 60 (sessenta) dias após sua liberação, cabendo a DESO a inutilização das mesmas.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Será vedado à CONTRATADA subcontratar o presente Contrato, no todo ou em parte a terceiros, sem autorização prévia do Diretor-Presidente da DESO.

Aracaju, 24 de março de 2025.

Luciano Costa Macedo
2.0.02.00/GTIC

ANEXO I
CATÁLOGO DE SERVIÇOS VIGENTES DO SISTEMA SATI
1. SUPORTE

Estação de trabalho - Instalação de computador
Estação de trabalho - Mudança de computador
Estação de trabalho - Problema com programa (sistema operacional,
software, certificado digital)
Estação de trabalho - Computador não liga
Estação de trabalho - Instalação de novo programa (sistema operacional,
software, certificado digital)
Estação de trabalho - Problema com dispositivo (teclado, mouse, monitor)
Estação de trabalho - Problema no Mapeamento de Rede
Estação de trabalho - Adicionar/Remover máquina do Domínio
Estação de trabalho - Remoção de Programa
Estação de trabalho - Configuração de
FortClient Estação de trabalho - Sem acesso a
rede/internet Estação de trabalho - Instalação
de Estabilizador Estação de trabalho -
Preparação de Notebook Estação de trabalho -
Problema em Estabilizador
Estação de trabalho - Configuração de VPN (equipamento interno)
Estação de trabalho - Antivírus sem atualizar
Impressoras - Manutenção de Impressora
Impressoras - Impressora com defeito
Impressoras - Troca de tonner
Impressoras - Adicionar impressora ao setor
Telefones e Ramais - Manutenção de ramal
telefônico Telefones e Ramais - Instalação de ramal
telefônico
Telefones e Ramais - Substituição de Aparelho
Telefônico Equipamento de Ponto Eletrônico - Sem
papel Equipamento de Ponto Eletrônico - Ajuste de
horário Equipamento de Ponto Eletrônico - Sem
comunicação Equipamento de Ponto Eletrônico -
Outros defeitos Equipamento de Ponto Eletrônico -
Máquina não liga Geral - Suporte técnico em eventos
Geral - Manutenção Preventiva
Geral - Videoconferência
Geral - Busca/envio de Equipamentos para unidades

Este documento foi assinado digitalmente por LUCIANO COSTA MACEDO

Geral - Dúvidas

2. SUPORTE AOS SISTEMAS

Suporte aos Sistemas - Solicitar melhoria/nova funcionalidade

Suporte aos Sistemas - Relatórios

Suporte aos Sistemas - Cadastrar usuário

Suporte aos Sistemas - Solicitar apoio/Reportar problema

Suporte aos Sistemas - Alteração de unidade

Suporte aos Sistemas - Redefinir senha

3. INFRAESTRUTURA

Infraestrutura - Adicionar ponto de rede

Infraestrutura - Problema no ponto de rede

Infraestrutura - Suporte a link de dados

Infraestrutura - Recuperar arquivo

Infraestrutura - Ampliação da rede lógica

Infraestrutura - Serviços Office 365

Infraestrutura - Acesso Equipamento

Infraestrutura - Crimpagem de Cabo de Rede

Infraestrutura - Rede sem fio

Infraestrutura - Organização de Cabeamento

Infraestrutura - Instalação de equipamento de infraestrutura

Infraestrutura - Instalação de bandeja de rack