



CONTRATO CL Nº 401/2021

Contrato de prestação de serviços de suporte a infraestrutura de tecnologia da informação, por UST – Unidade de Serviço Técnico, de Suporte a Infraestrutura de Tecnologia da Informação, com atendimento presencial de segundo nível, que celebram entre si a Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC) e a empresa CONECTAA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA, mediante as cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA
PREÂMBULO**

1.1 — **CONTRATANTE:** Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina, com sede na Rua Doutor Jorge da Luz Fontes nº 310, Centro, Florianópolis, SC, CEP 88020-900, inscrita no CNPJ sob nº 83.599.191/0001-87, telefone (fax): (48) 3221-2772 e 3221-2766, correio eletrônico (e-mail) licitacoes@alesc.sc.gov.br, neste ato, representada pelo Diretor-Geral *Luiz Alberto Metzger Jacobus* e pelo Diretor de Tecnologia e Informações *Eduardo Pereira Andrada*.

1.2 — **CONTRATADA:** CONECTAA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 00.530.341/0001-79, com sede na Avenida Eng. Max de Souza, nº 906 – Edifício Max Tower – 2º andar, Coqueiros, Florianópolis/SC, CEP 8808-000, telefone: (48) 3028-1281, e-mail: administrativo@conectaa.com.br, neste ato representada por Marco Antônio Sposito.

1.3 — FUNDAMENTO LEGAL:

- Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações, que regulamentam o art. 37, XXI, da CF de 1988;
- Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- Resolução nº 967, de 2002 (art. 4º do Anexo I);
- Atos da Mesa nº 149, de 30 de abril de 2020, e nº 195, de 16 de junho de 2020; e
- Autorização para Processo Licitatório nº 0035/2021-LIC.

**CLÁUSULA SEGUNDA
DO OBJETO**

2.1 — O presente Contrato tem por objeto a contratação de serviços, por UST – Unidade de Serviço Técnico, de Suporte a Infraestrutura de Tecnologia da Informação, com atendimento presencial de segundo nível, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*, devidamente quantificados e especificados no ANEXO I do Edital de Pregão Eletrônico nº 022/2021, na proposta da **CONTRATADA** e neste contrato.

LOTE ÚNICO			
Item	Un.	Descrição	Qtd. UST Anua I
01	UST	Serviços Ordinários de Suporte Técnico de 2º Nível	28.336



02	UST	Serviços Extraordinários de Suporte Técnico de 2º Nível	3.000
TOTAL			31.336

2.2 — A Tabela acima apresenta a expectativa de esforço em Unidade de Serviço Técnico (UST) para um ano de execução contratual.

CLÁUSULA TERCEIRA DO VALOR, PAGAMENTO, E REAJUSTAMENTO

3.1 — Dá-se como valor global para o presente Contrato a importância de R\$ 548.693,36 (quinhentos e quarenta e oito mil seiscentos e noventa e três reais e trinta e seis centavos),

3.2 — Os valores unitários para efeito de pagamento constam no demonstrativo abaixo:

LOTE ÚNICO					
Item	Descrição	Unidade	Qtd.	Valores (R\$)	
				Unitário	Total
01	Serviços Ordinários de Suporte Técnico de 2º Nível	UST	28.336	R\$ 17,51	R\$ 496.163,36
02	Serviços Extraordinários de Suporte Técnico de 2º Nível	UST	3.000		R\$ 52.530,00
TOTAL DO LOTE ÚNICO (R\$)					R\$ 548.693,36

3.3 Até o quinto dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a **CONTRATADA** entregará Relatório de Atividades (planilha) contendo a discriminação:

3.3.1 Dos plantões realizados no mês, relacionando os serviços prestados (tickets), com a quantidade de USTs faturadas.

3.3.2 Dos serviços extraordinários realizados no mês, relacionando os serviços prestados (tickets), com a quantidade de USTs faturadas.

3.4 Após a conferência do Relatório de Atividades, a **CONTRATANTE**, por meio da Coordenadoria de Suporte e Manutenção, comunicará à **CONTRATADA** no prazo de cinco dias úteis, contados da data do recebimento do relatório, a sua aprovação e autorizará a emissão da correspondente fatura para efeito de pagamento.

3.5 A **CONTRATANTE** solicitará à **CONTRATADA**, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

3.6 O pagamento será feito por meio de crédito bancário, na Conta Corrente nº 99.842-9, Agência 0289 do Banco Itaú (341).

3.7 No caso do crédito ser efetuado mediante DOC/TED, a tarifa sobre serviços ficará a cargo da **CONTRATADA** (Decreto Estadual nº 2.762, de 15/12/2004).

3.8 A nota fiscal deve ser preenchida em total conformidade com a proposta da **CONTRATADA**, com o Edital de Pregão Eletrônico nº 022/2021 e seus Anexos, e com a legislação fiscal em vigor.

3.9 Os preços são fixos e irrevogáveis, podendo ser revistos por força de disposição legal, especialmente quando comprovadas as situações descritas no art. 65, I, "b", II, "d", da Lei nº



8.666/93, desde que atendidas às condições preconizadas no Edital de Pregão Eletrônico nº 022/2021.

3.10 Ocorrendo atraso no pagamento, fica assegurada a atualização do débito, conforme preconizado no art. 117 da Constituição do Estado, que prevê atualização aplicando-se critério idêntico ao exigido pelo Estado no recolhimento dos créditos tributários.

3.11 A ALESC exigirá, quando aplicável, o desconto correspondente ao imposto dispensado a título de isenção na operação interna, observado o art. 1º, XI, do Anexo II do Regulamento do ICMS.

3.11.1 Caso a **CONTRATADA** se enquadre no referido desconto deverão apresentar propostas pelo valor bruto (objetivando o julgamento da proposta) e pelo valor líquido, ou seja, sem o ICMS (objetivando a emissão do contrato, ata de registro de preços e da nota de empenho) no momento da apresentação da Nota Fiscal para efeito de recebimento dos valores que lhes são devidos.

3.11.2 As empresas não enquadradas no item acima deverão exibir, no momento da apresentação da Nota Fiscal, o comprovante da isenção.

3.12 Em caso de prorrogação do prazo de vigência do presente contrato, após o seu prazo de duração ultrapassar o período de 12 (doze) meses, competirá ao LICITANTE, sob pena de preclusão lógica do pedido, solicitar à ALESC, na primeira oportunidade, a efetuação de reajuste dos preços contratuais, a ser calculado de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, calculado e mantido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, aplicando-se a seguinte fórmula:

3. $R = V (I - I_0)$, onde:
4. R = Reajustamento procurado;
5. I = Índice correspondente à data em que o reajustamento é processado;
6. I_0 = Índice correspondente ao mês de recebimento das propostas;
7. V = Valor do pagamento solicitado a preços iniciais do contrato.
- 8.

3.13 Nas ocasiões em que o CONTRATADO for consultado acerca da existência de interesse na prorrogação da avença, deverá ressaltar, sob pena de preclusão, em termos expressos, seu interesse no reajuste do preço contratado.

CLÁUSULA QUARTA DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1 — As despesas pertinentes ao objeto do presente Edital correrão à conta da AÇÃO 001369 (Manutenção, serviços e equipamentos de informática), Elemento 3.3.90.40.00 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica), Subelemento 3.3.90.40.95 (Manutenção e conservação de equipamentos de processamento de dados) do Orçamento da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUINTA DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

5.1 — O prazo de vigência do Contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do Contrato, podendo ser aditado e prorrogado na forma da Lei.



CLÁUSULA SEXTA DA EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 — Cada unidade de UST equivale a 0,5 (meia) hora de trabalho. Os itens do Catálogo de Serviços poderão sofrer alteração de quantitativos no decorrer da execução em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas.

6.2 — Os Serviços de Suporte Técnico são classificados em dois tipos, a saber:

6.2.1 — Plantão de Pronto Atendimento em TI – Serviço de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos da CONTRATANTE, conforme Quadro de Recursos da Área de Infraestrutura, Anexo III ao Termo de Referência, que requeiram atendimento, sendo executáveis mediante as solicitações de usuário ou da CSM - Coordenadoria de Suporte e Manutenção.

6.2.1.1 — Estão incluídas no Plantão de Pronto Atendimento em TI todas as manutenções preventivas, conforme Anexo IV - Manutenção Preventiva.

6.2.1.2 — Os equipamentos de informática adquiridos durante a vigência do contrato, em substituição aos obsoletos, deverão ser incluídos no quadro de manutenção preventiva.

6.2.2 - Extraordinários - Serviços de suporte técnico previstos para serem realizados mediante agendamento, fora do horário normal de expediente da CONTRATANTE, inclusive finais de semana e feriados. Esse serviço depende de emissão de Ordem de Serviço específica, Anexo VII - Ordem de Serviço.

6.3 — O pagamento do Plantão de Pronto Atendimento em TI prestado pela CONTRATADA se dará por plantão realizado, no quantitativo de 112 USTs, por dias úteis, desde que:

6.3.1 — Atingido o percentual mínimo de 95% de produtividade, conforme fórmula abaixo:

$$P = \frac{TUST}{112 \times \text{Plantões}} \times 100$$

Onde:

- P - Percentual de Produtividade
- TUST - Total de USTs realizados no mês, conforme Catálogo de Serviços - Anexo I do Termo de Referência USTs
- Plantões - Quantidade de Plantões de Pronto Atendimento em TI realizados no mês.

6.3.1.1 Se a CONTRATADA não atingir o percentual mínimo de produtividade estabelecido, será descontado o percentual resultante da subtração da produtividade alcançada de 100% (Ex. se atingir 90%, terá um desconto de 10%).

6.4 — O quantitativo de USTs previstos no Catálogo de Serviços de Plantões de Pronto Atendimento em TI do Anexo I ao Termo de Referência visa o controle de produtividade e não implica, em qualquer hipótese, direito à CONTRATADA de requerer o seu pagamento.



6.5 — O percentual de produtividade excedente de um mês não poderá ser acumulado para os meses subsequentes

6.6 — O pagamento dos serviços Extraordinários será realizado de acordo com o quantitativo de USTs aferidos, conforme relatório mensal.

6.7 — A organização dos horários de atendimento, a carga horária individual, a escala de férias, as folgas e o remanejamento de pessoal são decisões de caráter exclusivo da CONTRATADA.

6.7.1 — A CONTRATADA pode alocar a seu critério os profissionais que bem entender para execução dos serviços, desde que devidamente credenciados e apresentados à CONTRATANTE para cadastramento visando a comprovação da qualificação, o controle de acesso aos espaços de trabalho, à rede de computadores e aos sistemas.

6.8 — A CONTRATADA deverá elaborar e gerir procedimentos, *scripts* e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade;

6.9 — A equipe de trabalho terá por obrigação:

6.9.1 — Prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes;

6.9.2 — Eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução;

6.9.3 — Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

6.10 — Todo serviço prestado deverá ser proveniente de chamado (*ticket*) na ferramenta ITSM disponibilizada pela CONTRATANTE.

6.10.1 — Comprovada a não abertura de chamados por serviços de Plantão de Pronto Atendimento em TI ensejará aplicação de penalidade conforme Anexo II - Níveis Mínimos de Serviço.

6.11 — O Catálogo de Serviços está discriminado no Anexo I do Termo de Referência, podendo ser aprimorado de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, evolução ou implantação de serviços de TI ou recomendações da Diretoria de Tecnologia e Informações, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI;

6.12 — Os chamados poderão ser agrupados em um único ticket quando se tratarem do mesmo item do Catálogo de Serviços e quando solicitados pelo mesmo demandante;

6.12.1 — O SLA dos serviços agrupados serão definidos em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, por meio de notas anexadas ao chamado;

6.12.2 — Nos serviços extraordinários, as USTs serão calculadas conforme a multiplicação da quantidade de serviços agrupados ao mesmo ticket.

6.13 — O Período de Adaptação Operacional da futura CONTRATADA terá a duração de 60 (sessenta) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período não serão observados os acordos de nível de serviço para finalidade de aplicação de glosas contratuais; após esse prazo considerar-se-ão normais os acordos dos níveis de serviços para aplicação de glosas contratuais conforme previsto no Anexo II - Níveis Mínimos de Serviço;



- 6.13.1 — Havendo negligência e/ou omissão da CONTRATADA no período de adaptação, poderá a CONTRATANTE rescindir o contrato unilateralmente.
- 6.14 — A CONTRATADA deverá, na execução de suas atividades, atender às melhores práticas de gestão de serviços de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme definidas no ITIL. É atribuição da CONTRATADA buscar tal aderência e adaptar seus procedimentos e processos com esse objetivo;
- 6.15 — A CONTRATADA deverá capacitar sua equipe com relação às melhores práticas definidas pelo ITIL;
- 6.16 — A CONTRATADA e seus profissionais deverão respeitar as normas, padrões e procedimentos definidos e adotados pela CONTRATANTE na prestação de seus serviços;
- 6.17 — Os chamados poderão ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o usuário concorde e autorize;
- 6.18 — O atendimento presencial deverá ser realizado pelos profissionais da equipe da CONTRATADA devidamente uniformizados e identificados com crachá;
- 6.19 — Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento a Usuários, que gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deverão ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento e documentação do sistema. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
- 6.20 — Os atendimentos que motivarem alteração em *hardware* patrimoniado, deverão ter, além do registro no chamado (*ticket*), que comunicar a mudança patrimonial através de procedimento próprio da CONTRATANTE, via sistema de controle patrimonial.
- 6.21 — A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para os Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível, fora do horário de expediente da ALESC e dias normais de funcionamento, podendo ocorrer inclusive nos fins de semana e feriados. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário com antecedência mínima de 24 horas;
- 6.22 — Atividades pertinentes na execução do catálogo de serviços:
- 6.22.1 — Prestar suporte remoto e presencial, de segundo nível, aos usuários de TI da CONTRATADA, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pela Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
 - 6.22.2 — Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATADA e seu uso;
 - 6.22.3 — Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços de TI providos pela CONTRATANTE, com base em scripts de atendimento;



- 6.22.4 — Executar intervenção remota ou presencial nas estações de trabalho dos usuários da Contratante, mediante autorização específica deles, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
 - 6.22.5 — Executar intervenção presencial nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante prévia abertura de chamado, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de softwares corporativos, aplicativos, *drivers*, equipamentos e componentes de TI;
 - 6.22.6 — Executar e restaurar cópias de segurança de dados (*backup*) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE, mediante assinatura do termo de responsabilidade de dados;
 - 6.22.7 — Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
 - 6.22.8 — Contatar as equipes internas da área de TI da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
 - 6.22.9 — Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
 - 6.22.10 — Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da CONTRATANTE;
 - 6.22.11 — Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
 - 6.22.12 — Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
 - 6.22.13 — Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE;
 - 6.22.14 — Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes;
 - 6.22.15 — Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
 - 6.22.16 — Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível.
- 6.23 — Qualquer equipamento ou ferramenta que a ALESC não possuir e fizer-se necessário ao desempenho das atividades deverá ser fornecido pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 — A **CONTRATADA** deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa **CONTRATADA**, de forma que o **CONTRATANTE** possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI.



7.2 — Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da ALESC e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível, execução ou operacionalização remota.

7.2.1 — Fica sob a responsabilidade da **CONTRATANTE** a apresentação dos procedimentos internos.

7.3 — A responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa **CONTRATADA**.

7.4 — As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa **CONTRATADA** de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

7.5 — Será de responsabilidade da **CONTRATADA** o cumprimento da legislação trabalhista e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da ALESC.

7.6 — Durante a vigência e execução dos serviços, a **CONTRATADA** se obriga a manter profissionais com as qualificações especificadas neste contrato. As competências descritas devem estar presentes em diversos profissionais, cabendo à **CONTRATADA** manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço.

7.7 — Os requisitos de formação, treinamentos, certificações e experiência dos profissionais alocados para o contrato serão exigidos durante toda a vigência contratual, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum dos conhecimentos ou habilidades exigidos.

7.8 — A **CONTRATADA** deverá apresentar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato, carta de apresentação juntamente com os documentos comprobatórios (certificados oficiais) contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão alocados na execução de serviços no órgão **CONTRATANTE**.

7.8.1 — No caso de inclusão de novos profissionais no decorrer do contrato, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios até a data de início de suas atividades.

7.8.2 — Nos documentos que têm prazo de validade determinados, durante a vigência do contrato, a empresa deverá, às suas expensas, manter a documentação atualizada, antes de sua expiração.

7.9 — A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:

7.9.1 — Apresentar original e cópia de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível técnico e/ou superior deverá ser apresentado o diploma.

7.9.2 — Declaração/atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela **CONTRATADA**.

7.9.3 — Contrato de trabalho.

7.10 — Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do **CONTRATANTE** para fins de confirmação das informações prestadas.



7.11 — A **CONTRATADA** deverá promover, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do **CONTRATANTE**, sempre que esta indicar necessário. Este prazo se iniciará a partir da atualização do ambiente tecnológico.

7.12 — A **CONTRATADA** deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços do presente contrato (Preposto), em horário comercial na sede do ALESC e acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de ausência ou indisponibilidade.

7.13 — O Gerente de Suporte Técnico poderá desempenhar a função de Preposto.

7.14 — Descrição e requisitos dos postos de trabalho:

A. Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	
Formação:	Nível Superior completo nas áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.
Treinamentos/Certificações:	Certificação ITIL Foundation v3 ou superior.
Experiência:	- Experiência mínima de 4 (quatro) anos na área de Tecnologia da Informação. - Experiência profissional mínima de 2 (dois) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL.
Atribuições do Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação:	
- Coordenar e acompanhar a execução dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços. - Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais. - Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução e administração dos serviços que caracterizam a Base de Conhecimento, verificando e validando os documentos inseridos, documentos obsoletos e suas versões, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação da Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico. - Zelar pela execução dos trabalhos em consonância com as qualificações técnicas exigidas. - Monitorar os chamados escalonados pela Central de Serviços, visando garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos. - Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições. - Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da CONTRATANTE. - Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para os Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível, bem como de suas respectivas supervisões. - Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas. - Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados. - Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional da equipe sob sua responsabilidade, visando ao constante desenvolvimento e aperfeiçoamento desta.	



- Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação.
- Solicitar à CONTRATADA o treinamento da equipe operacional, sempre que necessário, e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE.
- Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- Executar outras atividades voltadas à execução dos serviços, em particular à qualidade do atendimento.

B. Técnico de Suporte Computacional.

Formação:

- Nível pleno, com experiência profissional mínima de 4 (quatro) anos de atuação como profissional técnico de suporte computacional.

Treinamentos/Certificações:

- Sistema Operacional Windows 7 ou superior.
- Microsoft Office 2019 ou 365.
- Curso técnico de manutenção de hardware de microcomputadores.
- Carga-horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso, totalizando 32 horas.
- Para realizar serviços de média e alta complexidade relacionados à rede cabeada, o profissional deverá possuir certificação de Norma Regulamentadora 35 e certificação FCP (Furukawa Certified Professional) dentro do prazo de validade.

Experiência:

- Experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte presencial com a utilização e gerenciamento avançado de redes locais, softwares de pacotes de escritório e aplicativos comuns.
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em manutenção de microcomputadores, com sistema operacional Windows e software de automação de escritório Microsoft Office.
- Para realizar serviços de média e alta complexidade na manutenção de equipamentos, o profissional deverá comprovar experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividade de manutenção de equipamentos eletrônicos.
- Para realizar serviços de média e alta complexidade na manutenção de impressoras, o profissional deverá comprovar experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em atividade de manutenção de impressoras lasers e jato de tinta.

CLÁUSULA OITAVA DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

8.1 — A gestão e fiscalização do contrato ocorrerão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho e qualidade, que comporão o Nível de Serviço definido no Anexo II - Níveis Mínimos de Serviço exigido pela **CONTRATANTE** em relação aos serviços prestados pela **CONTRATADA**.

8.2 — Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação da **CONTRATADA**, permitindo verificar a efetividade do atendimento.

8.3 — A análise dos resultados relativos aos níveis mínimos de serviço alcançados pela **CONTRATADA** poderá resultar em penalidades, caso não tenham sido atingidos os índices estabelecidos pela **CONTRATANTE**.

8.4 — Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas comprovadamente causados pela **CONTRATANTE** ou por outros fatores de força maior, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à **CONTRATADA**.



8.5 — A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da **CONTRATADA** (no caso de um equipamento que se encontra sob a responsabilidade do fabricante/autorizada que provê garantia ou uma pendência no fornecimento de peças de reposição por parte da **CONTRATANTE**, por exemplo). Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo gestor e pelo fiscal técnico do contrato.

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

8.7 — Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela **CONTRATADA** como um compromisso de qualidade na prestação de seus serviços, que assumirá junto a **CONTRATANTE**.

8.8 — Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal que prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência.

$$\text{Ajuste de Nível de serviço} = \frac{(\sum \text{Pontos NMS}) + (\sum \text{Pontos CRC})}{10}$$

Onde:

- **Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.
- **Somatório Pontos do Nível Mínimo de Serviço - NMS** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.
- **Somatório Pontos do Cumprimento de Regras Contratuais - CRC** é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

CLÁUSULA NONA DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

9.1 — Fica designada a Coordenadoria de Suporte e Manutenção da ALESC como responsável pela fiscalização dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA DA BASE DE CONHECIMENTO

10.1 — Todos os atendimentos realizados pelas equipes da **CONTRATADA** ou do **CONTRATANTE**, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados pela **CONTRATADA** para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do **CONTRATANTE** poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.



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

10.3 — A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe da **CONTRATANTE**.

10.4 — As principais atividades relacionadas à base de conhecimento a serem executadas pela **CONTRATADA** são:

10.4.1 — Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados.

10.4.2 — Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções.

10.4.3 — Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições etc.).

10.4.4 — Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento.

10.4.5 — Organizar as novas documentações.

10.4.6 — Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.

10.4.7 — Participar da definição de padrões para as soluções.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA DO LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 — Os serviços deverão ser executados de segunda-feira a sexta-feira, em horário de funcionamento compreendido das 7h às 19h, salvo os serviços extraordinários sob demanda, que poderão ser fora do horário normal de expediente ou em finais de semanas ou feriados.

11.2 — Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

11.2.1 — Palácio Barriga Verde, situado à Rua Doutor Jorge Luz Fontes, 310, Centro, Florianópolis, SC.

11.2.2 — Unidade Administrativa, situada à Av. Mauro Ramos, 300, Centro, Florianópolis, SC.

11.2.3 — Extraordinariamente suporte a eventos externos na Grande Florianópolis, previamente agendados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1 — A **CONTRATADA** compromete-se em executar os serviços conforme especificações deste contrato e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidades especificadas neste instrumento e em sua proposta.

12.2 — A **CONTRATADA** assume total responsabilidade por qualquer dano pessoal ou material que seus empregados venham a causar diretamente ao patrimônio da **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrente de dolo ou culpa, sob quaisquer de suas formas, quando do cumprimento da obrigação.



12.2.1 — A **CONTRATANTE** fica alheia à relação jurídica que se estabelece entre a **CONTRATADA** e os terceiros eventualmente prejudicados por tais danos.

12.2.2 — Cabe à **CONTRATADA** reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

12.3 — Compromete-se a executar os serviços, quando for o caso, em perfeito acordo com as especificações do Edital e seus anexos, assim como de sua proposta, do Contrato e das normas técnicas durante todo o período de vigência do contrato.

12.4 — Não poderá alegar incapacidade de execução de parte ou todo do objeto contratado, bem como impossibilidade de ajuste e/ou adequação de performance técnica, quaisquer que sejam os empecilhos, estando obrigada à execução dos ajustes e adequações necessárias para dirimi-los, sem ônus adicionais para a **CONTRATANTE**.

12.5 — Disponibilizar à **CONTRATANTE** os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

12.6 — Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais normas previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **CONTRATANTE**.

12.7 — Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração.

12.8 — Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a **CONTRATADA** relatar à **CONTRATANTE** toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

12.9 — Relatar à **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

12.10 — Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital de Pregão Eletrônico 022/2021.

12.11 — Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

12.12 — Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto contratado.

12.13 — Atender às solicitações da **CONTRATANTE** quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste contrato.

12.14 — Não será admitida, em qualquer hipótese, a subcontratação do objeto licitado.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1 — Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

13.2 — Observar para que, durante a vigência do contrato, sejam cumpridas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.3 — Fornecer todos os insumos (materiais de consumo: Cabo UTP, Conectores, tubos, calhas e caixas, espelhos, suportes, entre outros relacionados) à **CONTRATADA** para o perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, necessários na qualidade e quantidades de cada Ordem de Serviço.

13.3.1 — A ALESC disponibilizará à **CONTRATADA** a seguinte infraestrutura:

13.3.1.1 — Espaços físicos e mobiliário necessários aos serviços em cada unidade de prestação de serviços.

13.3.1.2 — Computadores para atendimento e uso de sistemas e aplicativos da ALESC.

13.3.1.3 — Bancada de trabalho.

13.3.1.4 — Telefones e ramais, exceto aparelhos e linhas de celular.

13.3.1.5 — Software de registro de *tickets*.

13.3.1.6 — Software de acesso remoto interno.

13.3.1.7 — Ferramentas:

- Multímetros Analógicos e Digitais;
- Osciloscópio portátil de 10Mhz;
- Soprador Térmico;
- Mini Retifica;
- Impressoras Portáteis de Etiquetas;
- Estações de Solda Estanho com regulagem de Temperatura;
- Fonte variável para testes;
- Forno elétrico para reparos;
- Luminária articulável com lupa;
- Fluke DTX-1800;
- Hds Externos;
- Imagens de sistemas Boot;
- Consumíveis como pasta térmica, estanho, fita isolante, fita velcro para cabeamento e outros;
- Componentes eletrônicos para manutenção eletrônica;
- Peças de reposição para computadores e impressoras;
- Aspirador de pó e compressor de ar para limpeza.

13.4 — Notificar a **CONTRATADA** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;



13.5 — Pagar à **CONTRATADA** o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA DA ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO

14.1 — Os serviços objeto deste contrato, descritos no Catálogo de Serviços, constante do Anexo I, deverão ter início no prazo máximo de 30 dias.

14.2 — A **CONTRATANTE** reserva-se no direito de rejeitar no todo ou em parte o serviço que estiver em desacordo com o contrato.

14.3 — Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do contrato deverão ser prontamente atendidas pela **CONTRATADA**, sem ônus adicionais para a **CONTRATANTE**.

14.4 — Os serviços serão recusados se executados diferentemente das especificações técnicas contidas neste Contrato, na proposta da **CONTRATADA** e no Edital de Pregão 022/2021.

14.5 — Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a **CONTRATADA** deverá refazê-los no prazo estabelecido pela **CONTRATANTE**, observando as condições estabelecidas neste Contrato, no Edital de Pregão 022/2021 e no Anexo I.

14.6 — Na impossibilidade de serem refeitos os serviços rejeitados, ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo daquele objeto será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

14.7 — A entrega pura e simples não caracteriza recebimento, mesmo que atestado junto ao documento fiscal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA DA INEXECUÇÃO, SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES

15.1 — Ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciada do SICAF e de outros sistemas de cadastramento de fornecedores pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais aplicáveis (art. 7º da Lei 10.520/02), se o Licitante for convocado e, dentro do prazo de validade da sua proposta:

- a. não celebrar o contrato;
- b. deixar de entregar a documentação ou apresentar documentação falsa;
- c. ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- d. não manter a proposta;
- e. falhar ou fraudar a execução do Contrato ou instrumento decorrente do Registro de Preços;
- f. comportar-se de modo inidôneo; ou
- g. cometer fraude fiscal.

15.2 — A ALESC poderá aplicar à **CONTRATADA**, mediante envio de notificação e assegurada a defesa prévia pelo prazo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento desta, as seguintes penalidades:



15.2.1 — **Advertência**, aplicada quando ocorrer o descumprimento das obrigações assumidas, desde que sua gravidade, mediante justificativa do gestor, não recomende a aplicação de outra penalidade mais grave;

15.2.2 — **Multa compensatória** de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução parcial do objeto contratual;

15.2.3 — **Multa compensatória** de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total do objeto contratual, ou alguma obrigação assumida sem prejuízo da rescisão indireta.

15.3 — As penalidades previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;

15.4 — As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à **CONTRATANTE**.

15.5 — As penalidades estabelecidas neste instrumento serão aplicadas, administrativamente, independentemente, de interpelação judicial, inclusive apuração de prejuízos e perdas e danos causados à **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA DO FORO

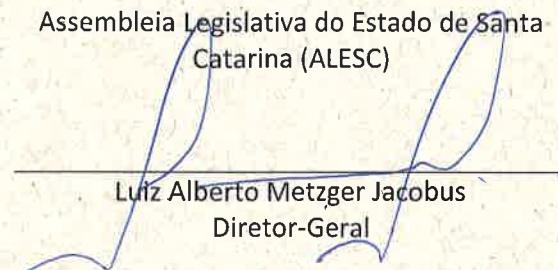
16.1 — Fica eleito o Foro da Comarca da Capital (SC), com a renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir eventuais questões oriundas da presente Contrato.

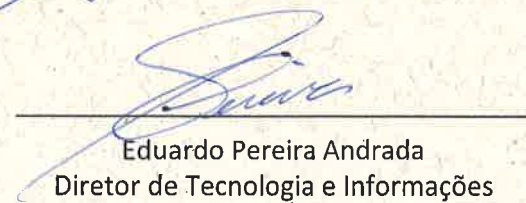
16.2 — E, por estarem justos e acordes, assinam as partes o presente instrumento contratual em três vias de igual teor e forma para que surta os seus efeitos legais.

Florianópolis/SC 20 de Outubro de 2021.

CONTRATANTE:

Assembleia Legislativa do Estado de Santa
Catarina (ALESC)


Luiz Alberto Metzger Jacobus
Diretor-Geral


Eduardo Pereira Andrada
Diretor de Tecnologia e Informações

CONTRATADA:

Conectaa Desenvolvimento de
Sistemas Ltda

MARCO ANTONIO
POVOA

SPOSITO:03088900862

Assinado de forma digital por
MARCO ANTONIO POVOA
SPOSITO:03088900862
Dados: 2021.10.21 10:53:20 -03'00'

Marco Antônio Sposito
Representante Legal

RELATÓRIO

RELATÓRIO 1 - Arquivo de assinatura **aprovado**, em conformidade com a MP 2.200-2/2001

Data de verificação 21/10/2021 15:16:50 GMT
Versão do software 2.7
Nome do arquivo Contrato 401:2021_Alesc_Suporte.pdf

Assinatura por CN=MARCO ANTONIO POVOA SPOSITO:03088900862, OU=Certificado PE A3, OU=Presencial, OU=31075512000140, OU=AC SOLUTI Multipla v5, O=ICP-Brasil, C=BR

Informações da assinatura

Status da assinatura	Aprovado
Caminho de certificação	Aprovado
Estrutura da assinatura	Em conformidade com o padrão
Cifra assimétrica	Aprovada
Resumo criptográfico	Correto
Atributos obrigatórios	Aprovados

Caminho de certificação

Atributos

AVALIE ESTE
SERVIÇO

EXPANDIR
ELEMENTOS