

CONTRATO - DA-CLC

CONTRATO CL Nº 006/2022

Contrato de prestação de serviços de técnicos de Tecnologia de Informação (TI) na operação dos serviços de atendimento e suporte técnico (*Service Desk*) de primeiro nível, que celebram entre si a Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC) e a empresa **Santos & Cia 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, André Luiz Bernard e pelo Diretor de Tecnologia e Informações Eduardo Pereira Andrada.

1.2 — **CONTRATADA:** Santos & Cias Ltda, inscrita no CNPJ sob o nº 14.084.885/0001-69, com sede na Av. Jerônimo de Albuquerque nº 25, sala nº 913, Pátio Jardins Cohafuma, São Luis do Maranhão -MA, CEP: 650742-20, telefone: (98) 9-8880-1405 e (98)3238-7444, correio eletrônico (*e-mail*): administrativo@agnus.eng.br, neste ato representada legalmente pela proprietária Mayra Chyara Saraiva Cutrim Azevedo, consoante se extrai da proposta (0203453).

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 0041/2021-LIC.

CLÁUSULA SEGUNDA DO OBJETO

2.1 — O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de Tecnologia de Informação (TI) na operação dos serviços de atendimento e suporte técnico (Service Desk) de primeiro nível aos usuários de soluções de tecnologia da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC), abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e resolução de solicitações de baixa, média e alta complexidade, baseados nas práticas da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), devidamente quantificados e especificados no ANEXO I do Edital de Pregão Eletrônico nº 030/2021, na proposta da **CONTRATADA** e neste contrato.

LOTE ÚNICO			
Item	Descrição	Unidade	Qtd. anual
01	Serviços Ordinários de Suporte Técnico de 1º Nível	UST	24.288
02	Serviços Extraordinários de Suporte Técnico de 1º Nível	UST	1.460
TOTAL			25.748

Tabela 01: Serviços de Suporte Técnico

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

2.3 — O quantitativo de UST tem como base a produtividade de uma Equipe de Referência (ER) com 6 (seis) profissionais atuando diariamente por 8 (oito) horas, sendo uma UST correspondente a 30 minutos de atendimento;

2.3.1 A ER parte de um padrão de produtividade observado na Central de Serviços da DTI nos últimos anos, a partir do qual se elaborou o Anexo I - Catálogo de Serviços;

2.3.2 A alusão a uma ER não implica a obrigatoriedade de alocação de um número mínimo, máximo ou mesmo fixo de profissionais no atendimento, haja vista que o contrato é por resultado (centrado em catálogo de serviços e em níveis de qualidade de atendimento) e não por posto de trabalho;

2.4 — A quantidade de UST para Serviços Ordinários corresponde a 16 USTs diárias para 253 dias úteis (previstos para o ano de 2021) conforme ER supramencionada ($16 \times 253 \times 6 = 24.288$).

2.5 — A quantidade de USTs para Serviços Extraordinários corresponde a 4 USTs diárias para 365 dias ($4 \times 365 = 1.460$) e representa uma estimativa de demanda diária média de 2 USTs pagas em dobro conforme item 7.3 do Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA DO VALOR E REAJUSTAMENTO

3.1 — Dá-se como valor global para o presente Contrato a importância de **R\$ 379.783,00** (trezentos e setenta e nove mil setecentos e oitenta e três reais)

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

LOTE ÚNICO					
Item	Un.	Descrição	Qtd. UST Anual	Valores (R\$)	
				Unitário	Total
01	UST	Serviços Ordinários de Suporte Técnico de 1º Nível	24.288	R\$ 14,75	R\$ 358.248,00
02	UST	Serviços Extraordinários de Suporte Técnico de 1º Nível	1.460		R\$21.535,00
TOTAL DO LOTE ÚNICO (R\$)					R\$ 379.783,00

3.3 — O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, conforme Cláusula Nona e Anexos do presente contrato, bem como das demais obrigações contratuais.

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

3.4.1 — Comprovada a não abertura de chamados por serviços ordinários ensejará aplicação de penalidade conforme Anexo II - Níveis Mínimos de Serviço.

3.5 — O serviço extraordinário só será remunerado conforme registro do *ticket* de atendimento, informando o usuário atendido, o serviço realizado e a duração do atendimento.

3.5.1 — O simples atendimento telefônico não caracteriza a realização de serviço extraordinário.

3.6 — O Período de Adaptação Operacional da **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 neste contrato.

3.6.1 — Havendo negligência e/ou omissão da **CONTRATADA** no período de adaptação, poderá a **CONTRATANTE** rescindir o contrato unilateralmente.

3.7 — Até o quinto dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a **CONTRATADA** entregará Relatório de Atividades (planilha) contendo a discriminação dos serviços executados, local, número do contrato, número da Licitação e o número do Processo.

3.7.1 — No caso do plantão, especificar os profissionais e respectivos horários, bem como fazer constar os *tickets* atendidos por cada um, além das estatísticas para aferição de produtividade.

3.7.2 — No caso do serviço extraordinário e do sobreaviso, relacionar os *tickets* e respectiva quantidade de USTs faturadas.

3.8 — Após a conferência do Relatório de Atividades, a **CONTRATANTE**, por meio da Diretoria de Tecnologia e Informação, 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.

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

3.10 — Será feito por meio de crédito bancário, na conta corrente nº 00002131-3, agência 3120 do Banco Caixa Econômica Federal.

3.11 — 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).

3.12 — A nota fiscal deve ser preenchida em total conformidade com a proposta da **CONTRATADA**, com o Edital de Pregão Eletrônico nº 030/2021 e seus Anexos, e com a legislação fiscal em vigor.

3.13 — 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. IO = Índice correspondente ao mês de recebimento das propostas;
- 7. V = Valor do pagamento solicitado a preços iniciais do contrato.

3.14 — 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.

3.15 — 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.

3.16 — 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.

3.16.1 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.

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

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 3.3.90.40.08 (Manutenção de Softwares) 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 — O quantitativo de 16 USTs diárias representa um plantão técnico disponibilizado à ALESC para execução dos serviços, mas não implica o cumprimento obrigatório de jornada de trabalho individual dos profissionais.

6.1.1 — 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**, haja vista que o objeto do contrato não se caracteriza pela disponibilização de postos de trabalho.

6.1.2 — 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.

6.2 — O Catálogo de Serviços está discriminado no Anexo I - Catálogo de Serviços, podendo ser aprimorado de acordo com as necessidades da **CONTRATANTE**, evolução ou implantação de serviços de TI ou recomendações da Diretoria de Tecnologia da Informação, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.

6.3 — A **CONTRATADA** deverá, na execução de suas atividades, atender às melhores práticas de gestão de serviços de TIC conforme definidas no ITIL. É atribuição da **CONTRATADA** buscar tal aderência e adaptar seus procedimentos e processos com esse objetivo.

6.4 — A **CONTRATADA** deverá capacitar sua equipe com relação às melhores práticas definidas pelo ITIL.

6.5 — A **CONTRATADA** e seus profissionais deverão respeitar as normas, padrões e procedimentos definidos e adotados pela **CONTRATANTE** na prestação de seus serviços.

6.6 — Os chamados poderão ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o usuário concorde e autorize.

6.7 — Os profissionais da equipe da **CONTRATADA** deverão estar devidamente uniformizados e identificados com crachá.

6.8 — O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da ALESC, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de acesso remoto, dentre outras.

6.9 — O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI da ALESC, através da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

6.10 — A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

6.10.1 — Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pelo **CONTRATANTE**.

6.10.2 — Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste contrato.

- 6.10.3 — Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes de suporte de TI da ALESC.
- 6.10.4 — Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI da **CONTRATANTE**, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento.
- 6.10.5 — Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário sobre o estado e andamento dos seus chamados.
- 6.10.6 — Finalizar os chamados resolvidos neste nível após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.
- 6.10.7 — Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da ALESC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados.
- 6.10.8 — Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento.
- 6.10.9 — Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos sempre que possível, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe.
- 6.10.10 — Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI.
- 6.10.11 — Registrar no Sistema *ITSM* todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas.
- 6.10.12 — Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.
- 6.10.13 — Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a ALESC), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da ALESC e seu uso.
- 6.10.14 — Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos.
- 6.10.15 — Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.
- 6.10.16 — Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela ALESC.

- 6.10.17 — Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI da ALESC.
- 6.10.18 — Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela ALESC.
- 6.10.19 — O Suporte 1º Nível terá como meta a solução de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) de todos os chamados de TI da ALESC.
- 6.10.20 — O atendimento deste nível deve ser suportado por uma base de conhecimento, cuja propriedade é do **CONTRATANTE** e a responsabilidade de mantê-la atualizada e completa é da **CONTRATADA**.
- 6.10.21 — O atendente deverá conhecer todos os procedimentos já padronizados pelo **CONTRATANTE**, documentados na base de conhecimento. Para solicitações cujos procedimentos ainda não estiverem padronizados, o mesmo deverá solicitar, através do gerente, orientação ao **CONTRATANTE** e após atualizar a documentação.

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 — Após o período de adaptação de 60 (sessenta) dias, para a inclusão de novos profissionais ao contrato, a empresa contratada deverá encaminhar solicitação formal ao gestor do contrato, com justificativa de necessidade, para autorização.

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

7.7 — Durante a vigência e execução dos serviços, a **CONTRATADA** se obriga a manter profissionais com as qualificações especificadas neste contrato.

7.8 — 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.

7.9 — 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**.

7.9.1 — 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.

7.9.2 — 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.

7.10 — A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:

7.10.1 — 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.

7.10.2 — 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**.

7.10.3 — Contrato de trabalho.

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

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 das funções:

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 com Especialização na área Tecnologia da Informação.
Treinamentos/Certificações:
• Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. • Sistema Operacional Windows 10 ou superior; • Sistema Operacional Windows 10 ou superior; • Curso de atendimento ao cliente;Carga-horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso
Experiência:
• 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 1º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços. • Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais em conjunto com a DTI. • 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. • Revisar, classificar e distribuir as atividades de acompanhamento de chamados já finalizados e que exijam a verificação de eficácia do atendimento.

- Monitorar os chamados escalonados, 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 Central de Serviços.
- Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para os Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.
- 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 de atendimento, 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.
- Produção e apresentação mensal de relatório de avaliação do atendimento sob supervisão, definições e parâmetros da DTI, constando de:
 - Estatísticas completas de requisições, incluindo número de incidentes classificados por categoria, quais os setores mais demandantes, dúvidas dos usuários e reabertura de chamados. O relatório também deverá indicar os 10

(dez) tipos de chamado de maior incidência e respectivas recomendações sugeridas; – Análise da qualidade dos serviços; – Problemas pendentes de solução definitiva; – Avaliação qualitativa dos outros níveis de atendimento; – Recomendações de ações para melhoria dos padrões de trabalho conforme ITIL.

B. Técnico de Apoio ao Usuário de Informática - Pleno
Treinamentos/Certificações:
● Sistema Operacional Windows 7 ou superior. ● Microsoft Office 2019 ou 365. ● Curso ITIL Foundation v3 ou superior. ● Curso de atendimento ao cliente. ● Carga horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso.
Experiência (todos os perfis):
● Mínimo de 4 (quatro) anos de atuação como profissional técnico de suporte de TI atuando no atendimento direto a usuários de informática.

CLÁUSULA OITAVA

DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

8.1 — Cada unidade de UST equivale ao esforço necessário para realizar um atendimento básico de 30 minutos;

8.2 — O pagamento dos **Serviços Ordinários** será realizado com base no conceito de Plantão de Pronto Atendimento (PPA), que estabelece um quantitativo diário de USTs de uma Equipe de Referência capaz de produzir, em média, 16 USTs diárias por profissional.

8.3 — Disposições preliminares:

8.3.1 — A quantidade efetiva de PPAs será baseada na produtividade global da equipe, não estando atrelada a um número de indivíduos, haja vista o disposto no item 4.1 do Termo de Referência;

8.3.2 — Para fins de faturamento, a produtividade global média ficará limitada a 96 USTs diárias e serão computados os dias com registro de atendimentos em Serviço Ordinário finalizados com êxito pela Central de Serviços, observado o disposto no item 9.1;

8.3.3 — O PPA representa uma evolução do controle puro e simples de USTs executadas no mês para acrescentar um componente de tolerância de ociosidade, haja vista o alto grau de imprevisibilidade da demanda.

8.3.3.1 — A ociosidade será tolerada até o limite de 15% para que a CONTRATADA mantenha o direito de receber os PPAs no total da capacidade disponibilizada;

8.3.3.2 — Em caso de ociosidade superior a essa taxa, a perda de produtividade é descontada integralmente, implicando um pagamento sob demanda convencional;

8.3.4 — Como o catálogo de serviços constitui uma estimativa de tempos de atendimento, é possível que, na apuração dos chamados, obtenha-se um aproveitamento médio superior a 100% dos PPAs. Sublinha-se, portanto que, em nenhuma hipótese, isto implicará o direito de recebimento de qualquer excedente de USTs realizado sob a definição de Serviço Ordinário, ou seja, para fins de pagamento, prevalece o estabelecido pelo item 7.2.1.2 do Termo de Referência;

8.3.4.1 — A tolerância de ociosidade é prevista justamente para haver compensações entre períodos de maior e menor demanda;

8.3.4.2 — Ainda que atinja a produtividade máxima passível de faturamento antes do final do mês, a CONTRATADA permanece sujeita aos padrões de qualidade e às sanções previstas;

8.3.4.3 — A recusa ou omissão em prestar atendimento sob qualquer pretexto implicará falta grave passível de multa prevista em Lei, rescisão unilateral do Contrato pela CONTRATANTE, além da perda de direito ao faturamento do mês em questão.

8.4 — Cálculos para estipular a base de pagamento:

8.4.1 — A **Equação 1** serve à obtenção da “qtdEftPPA” (Quantidade Efetiva de PPAs), ou seja, a produtividade aferida em PPAs, onde:

- **USTsMês:** corresponde ao total de USTs aferido a partir dos chamados finalizados com sucesso pela Central de Serviços no respectivo mês;
- **qtdDiasPPA:** refere-se à quantidade de dias com chamados de Serviço Ordinário finalizados com sucesso pela Central de Serviços no mês;
- **16:** quantidade de USTs diárias referente à produtividade média de um PPA.

$$qtdEftPPA = \left(\frac{USTsMês}{qtdDiasPPA \times 16} \right)$$

Equação 1 - Quantidade Efetiva de PPAs

8.4.1.1 — A **Equação 2** estabelece que, para obtenção da “qtdPtnPPA” (Quantidade Potencial de PPA), deve-se obter o número inteiro subsequente a “qtdEftPPA”, o que equivale a arredondar “qtdEftPPA” para cima.

$$qtdPtnPPA = \text{Próx. Inteiro}(qtdEftPPA)$$

Equação 2 - Quantidade Potencial de PPAs

8.4.1.2 — Para respeitar o limite imposto pelo item 7.2.1.2, “qtdEftPPA” e “qtdPtnPPA” nunca serão superiores ao número 6 (pois 16 x 6 = 96), ou seja, caso ultrapassem este valor, deverão ser substituídos por ele;

8.4.1.3 — A **Equação 3** descreve o cálculo da Taxa de Ociosidade, onde:

$$TO = 1 - \left(\frac{qtdEftPPA}{qtdPtnPPA} \right)$$

Equação 3 - Taxa de Ociosidade (TO)

8.4.1.4 — A partir da TO, estabelece-se que o total de USTs a serem pagas será apurado de duas formas possíveis:

8.4.1.4.1. **Para TO menor ou igual a 0,15:** o total de USTs a faturar será dado pela Equação 4;

$$USTsFaturar = qtdPtnPPA \times qtdDiasPPA \times 16$$

Equação 4 - USTs a Faturar com $TO \leq 0,15$

8.4.1.4.2. **Para TO maior que 0,15:** o total de USTs a faturar será igual a USTsMês.

8.5 — O **Serviço Extraordinário** será remunerado em dobro em relação à quantidade de USTs prevista no Catálogo de Serviços por se tratar de atividade desempenhada em horários e dias diferentes daqueles considerados “normais” ao expediente da ALESC.

8.5.1 — Por questão de simetria, as sanções também serão aplicadas em dobro quanto ao Serviço Extraordinário, em consonância com o item 5.3 do Termo de Referência.

CLÁUSULA NONA DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

9.1 — 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**.

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

9.3 — 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**.

9.4 — 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**.

9.5 — 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.

9.6 — 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 à **CONTRATANTE**.

9.7 — 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 a soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.
- **Somatório Pontos do Cumprimento de Regras Contratuais - CRC** é a soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

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 Apoio ao Usuário de Informática 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 Ordinários de Suporte Técnico de 1º Nível deverão ser executados de segunda-feira a sexta-feira, em horário de funcionamento compreendido das 7h às 19h.
- 11.2 — A Central de Serviços ficará alocada na Unidade Administrativa, situada na Av. Mauro Ramos, 300, Centro, Florianópolis, SC.
- 11.3 — A CONTRATANTE poderá permitir que até 100% da equipe possa trabalhar na forma de teletrabalho, desde que a CONTRATADA apresente as condições técnicas e operacionais para prestar o Serviço Ordinário dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos neste Contrato.
 - 11.3.1 — A autorização para o teletrabalho deverá ser expressamente autorizada pelo Gestor do Contrato e poderá ser revogada integral ou parcialmente em caso de comprometimento dos índices de qualidade do serviço.
 - 11.3.2 — Caberá à **CONTRATADA** prover todos os equipamentos e demais recursos necessários para a execução dos serviços à distância.
 - 11.3.3 — A indisponibilidade de qualquer um dos recursos necessários ao teletrabalho não eximirá a **CONTRATADA** de suas responsabilidades e eventuais glosas.
- 11.4 — Os Serviços Extraordinários de Suporte Técnico de 1º Nível e os Serviços de Atendimento em Sobreaviso serão executados nos dias úteis, em horário compreendido das 19h às 24h, e nos dias não úteis, das 09h às 17h.

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 atendimentos 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.

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 030/2021.

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 — A **CONTRATANTE** disponibilizará à **CONTRATADA** a seguinte infraestrutura:

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

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

13.3.3 — Telefones e ramais, exceto aparelhos e linhas de celular e fones de operador.

13.3.3.1 — A ALESC disponibilizará uma linha de celular para o atendimento em sobreaviso, sendo que todos os gastos não relativos à prestação deste serviço serão abatidos dos pagamentos à **CONTRATADA**.

13.3.4 — Software de registro de *tickets*.

13.3.5 — Software de acesso remoto interno.

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 030/2021.

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 030/2021 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 moratória** de acordo com o abaixo especificado, podendo ensejar a rescisão indireta, no percentual:

15.2.2.1 — 1% (um por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência, pelo descumprimento ou inobservância a qualquer item estabelecido em Especificações Técnicas; 0,5% (meio por cento) do valor total mensal do contrato, por dia de atraso no prazo de atendimento a qualquer prazo estabelecido, pelo descumprimento ou inobservância a qualquer item estabelecido em Prazo para Execução e Implantação;

15.2.2.2 — 0,5% (meio por cento) do valor total mensal do contrato por indicador ou meta de nível de serviço, não cumprido;

15.2.2.3 — 5% (cinco por cento) do valor total mensal do contrato, por indicador ou meta de nível de serviço, que tenha sido objeto de tentativa de burla, fraude, manipulação ou descaracterização pela **CONTRATADA**;

15.2.2.4 — 2% (dois por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência que permaneça sem solução por mais de um período de faturamento consecutivo;

15.2.2.5 — 15% (quinze por cento) do valor total mensal do contrato no caso de entrega de serviços fora das especificações técnicas exigidas;

15.2.3 — Item de serviço de natureza continuada com valor zerado no mês em função de não cumprimento da Meta de Disponibilidade Mensal estabelecida.

15.2.4 — **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;

15.2.5 — **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 do 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, assinado e datado digitalmente.

CONTRATANTE:

Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC)

André Luiz Bernard
Diretor-Geral

Eduardo Pereira Andrada
Diretor de Tecnologia e Informações

CONTRATADA:

Santos & Cias Ltda

Mayra Chyara Saraiva Cutrim Azevedo
Proprietária e Representante Legal



da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO PEREIRA ANDRADA, Diretor de Tecnologia e Informações**, em 09/02/2022, às 10:32, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ BERNARDI, Diretor Geral**, em 09/02/2022, às 13:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.alesc.sc.gov.br/verifica-assinatura> informando o código verificador **0252896** e o código CRC **76407901**.