



EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/2024

(Processo SEI Nº 23.0.000017437-8)

A Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina – ALESC – CNPJ nº 83.599.191/0001-87, com sede na Rua Doutor Jorge Luz Fontes, nº 310 – Centro – Florianópolis/SC, CEP 88020-900, por meio de sua Coordenadoria de Licitações e Contratos, torna público que realizará, na forma da Lei nº 14.133/2021, da Lei Complementar nº 123/2006 e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO**, mediante as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

DIA: 26/08/2024

ABERTURA DA SESSÃO: 14h00

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.compras.gov.br

UASG: 929488

TIPO: menor preço pelo lote único

MODO DE DISPUTA: aberto

FUNDAMENTO LEGAL

- Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- Atos da Mesa nº 149, de 30 de abril de 2020 e nº 195, de 16 de junho de 2020;
- Autorização para Processo Licitatório – Despacho SEI Nº 1259738; e
- Processo SEI Nº 23.0.000017437-8.

DOS ANEXOS QUE INTEGRAM O EDITAL

Anexo	I	Termo de Referência;
Anexo	II	Planilha de Valores Máximos Admissíveis;
Anexo	III	Modelo de Proposta e Planilha de Custos e Formação de Preços;
Anexo	IV	Declaração de cumprimento da Lei nº 13.709/2018
Anexo	V	Declaração de Vistoria Técnica
Anexo	VI	Modelo de Declaração de que atende às Leis estaduais nº 10.732/98 e nº 16.003/13
Anexo	VII	Minuta do Contrato

DO OBJETO

1. A presente licitação tem como objeto a contratação de serviços continuados, na modalidade híbrida, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra e atendimento de níveis mínimos de serviço (Service Level Agreement - SLA), na área 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), em conformidade com as especificações constantes neste Edital e em seus Anexos.

2. A licitação se dará em LOTE ÚNICO, conforme tabela constante do Termo de Referência.

3. Em caso de discrepância entre as especificações deste objeto descritas no sistema compras.gov.br e as constantes deste edital, prevalecerão as do edital.

VALOR E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4. O valor máximo aceitável para a contratação da totalidade do objeto desta licitação é de R\$ 685.941,00 (seiscentos e oitenta e cinco mil novecentos e quarenta e um reais), conforme Planilha de Valores Máximos Admissíveis.

5. As despesas pertinentes ao objeto do presente Edital correrão à conta da Subação 1369 (manutenção, serviços e equipamentos de informática), Elemento de Despesa 33.90.37.01 (Apoio Administrativo, Técnico, Operacional), do Orçamento da Alesc.

DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

6. Poderão participar da presente licitação os interessados que satisfaçam as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos, e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e no Sistema eletrônico de compras (www.compras.gov.br).

7. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

8. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

9. Os licitantes responsabilizam-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu

nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Alesc a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

10. O Licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta de preços, independentemente do resultado do procedimento licitatório.

11. Não poderá disputar esta licitação:

- a) aquele que não atenda às condições deste Edital e de seus anexos;
- b) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- c) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- d) Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- e) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- f) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da ALESC ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- g) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- h) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- i) agente público vinculado à Alesc;
- j) pessoas jurídicas reunidas em consórcio;
- k) empresas concordatárias ou cuja falência tenha sido declarada, que se encontram sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
- l) empresas que incorrerem em outros impedimentos previstos em Lei;

12. A participação neste Pregão importa para o Licitante a aceitação das condições estabelecidas no presente Edital, bem como a observância dos regulamentos, normas administrativas e técnicas aplicáveis, inclusive quanto aos recursos.

13. Não será permitida a contratação, para execução dos serviços de suporte 1º nível especificados neste edital e no Termo de Referência anexo, das empresas prestadoras dos serviços de suporte em

TI de 2º e 3º nível da Alesc, já que os chamados dos serviços do 2º e 3º níveis são criados e encaminhados pelo 1º nível, com custos por demanda gerada, podendo haver conflitos de interesses.

DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

14. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

15. O Licitante deverá cadastrar proposta exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

16. O Licitante deverá consignar, de forma expressa no sistema eletrônico, **o valor total ofertado pelo lote único (grupo)**, em reais (R\$), com até duas casas decimais, já considerados e inclusos todos os tributos, descontos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

17. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

a) cumpre a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT;

b) a proposta apresentada foi elaborada de forma independente e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido qualquer outro participante potencial ou de fato, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

c) está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;

d) não possui em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, nos termos do inciso III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

e) não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

f) não ultrapassou o limite de faturamento e cumpre os requisitos estabelecidos do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sendo apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 e 40 da referida Lei Complementar;

g) que, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, está ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da empresa, atende as regras de acessibilidade previstas na legislação;

h) que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

18. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

19. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a abertura da sessão pública.

20. Qualquer elemento que possa identificar o licitante importará desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

21. A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no Portal de Compras do Governo Federal, no sistema www.compras.gov.br.

22. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

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

DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

24. As propostas cadastradas pelos licitantes no sistema eletrônico que descumprirem as exigências do edital quanto à forma de sua apresentação e/ou apresentarem erros que prejudiquem a oferta de lances e o caráter competitivo do certame também serão desclassificadas, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro.

25. Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

DA FORMULAÇÃO DE LANCES

26. Aberta a etapa competitiva, os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e valor consignados no registro de cada lance.

27. O Licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema eletrônico, respeitado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances que deverá ser de 0,1% (zero vírgula um por cento) que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta.

28. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **ABERTO**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

29. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

30. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

31. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

32. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

33. No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos

participantes no sítio www.compras.gov.br.

34. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

35. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será a reabertura para disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação.

36. Persistindo o empate mencionado no item anterior os critérios serão aqueles estabelecidos na legislação vigente.

DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E ÀS EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

37. A obtenção de benefícios previstos dos artigos 42 a 49 da Lei Complementar n. 123/2006 fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo o licitante apresentar declaração de observância desse limite.

38. Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte apta a usufruir dos benefícios e se houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, se procederá da seguinte forma:

- a) a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, apresentar proposta de preço inferior à do licitante mais bem classificado e, se atendidas as exigências deste edital, ser adjudicatária;
- b) não sendo adjudicatária a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada na forma do subitem anterior, e havendo outros licitantes que se enquadrem na condição prevista no caput deste item, estes serão convocados, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- c) o convocado que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlado pelo sistema eletrônico, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n. 123/2006.

39. Na hipótese de não adjudicação nos termos previstos nesta cláusula, o procedimento licitatório prosseguirá com os demais licitantes.

DA NEGOCIAÇÃO

40. O Pregoeiro deverá encaminhar contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observados o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

41. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

42. O julgamento da proposta de preços dar-se-á pelo critério de **MENOR PREÇO PELO LOTE**

(GRUPO) ÚNICO, observadas as especificações técnicas e os parâmetros definidos no Edital.

43. A proposta de preços original devidamente atualizada com o último lance ofertado após a negociação e assinada pelo representante da empresa, conforme anexo da Proposta Comercial, bem como outros documentos complementares eventualmente necessários, deverão ser encaminhados para o e-mail licitacoes@alesc.sc.gov.br, em até 02 (duas) horas, contadas da solicitação do Pregoeiro no sistema.

44. O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor máximo estipulado para o lote (grupo), bem como dos itens que individualmente o compõem e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto, conforme disposições contidas no presente Edital.

45. Se a proposta não for aceitável, ou se o licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor pelo Pregoeiro.

46. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Alesc ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas (as suas expensas) externas, para orientar sua decisão.

47. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital.

48. Não se admitirá preço global superior ao orçamento estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.

49. As propostas não poderão apresentar preços unitários superiores aos constantes na tabela de valores máximos admissíveis da Alesc ou com preços manifestamente inexequíveis.

50. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste pregão.

51. Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro, sujeitando-se às sanções previstas neste instrumento convocatório.

52. Não serão motivo de desclassificação simples omissões que sejam irrelevantes para o entendimento da Proposta de Preços, que não venham causar prejuízo para a Alesc ou firam os direitos dos demais licitantes.

53. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

54. Para os serviços listados no Termo de Referência o salário-base não poderá ser inferior ao valor de referência vezes o valor da remuneração básica da classe de trabalhadores definido em Convenção Coletiva do Trabalho ou em Dissídio Coletivo de cada categoria, conforme detalhado nos itens 15.3 e 15.4 do Termo de Referência, corrigidos anualmente, conforme previsto nos itens 8.2, 8.2.1 e 8.2.2, do documento retromencionado;

55. A proposta de preços deverá ser apresentada com base nas especificações abaixo, devendo ser observado o que segue:

a) Única cotação mensal, em real, inclusos todos os custos relacionados com a remuneração e encargos sociais incidentes sobre a prestação dos serviços, bem como taxas, impostos (com

base na legislação tributária vigente), treinamento e demais despesas diretas e indiretas pertinentes, incluindo o vale alimentação e o vale transporte nos casos que couber;

- b) Planilha de Custos e Formação de Preços, por posto de serviço, com duas casas decimais e com detalhamento de todos os elementos que influenciem nos preços propostos para a contratação, devidamente discriminados;
- c) Indicar o nome do banco, número da agência bancária e número da conta corrente através da qual será processado o pagamento mensal.

56. Para a função de "Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação" (8 horas), será exigido nível pleno, com experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica na área de TI, o salário-base não poderá ser inferior a 1,8116 vezes o piso salarial da categoria "Funções que exijam formação universitária de graduação plena" (CLÁUSULA TERCEIRA - PISOS SALARIAIS, item "b") definido na última Convenção Coletiva do Trabalho 2023/2024 (Sindicato dos Empregados de Empresa de Processamento de Dados do Estado de SC);

57. Para a função de "Técnico de Apoio ao Usuário de Informática" (8 horas), será exigido, nível técnico em Informática com carga maior que 1000 horas; ou nível médio com experiência profissional mínima de 02 (dois) anos de atuação como profissional técnico de suporte de TI. O salário-base não poderá ser inferior a 1,8577 vezes o piso salarial da categoria "Auxiliares Administrativos, Financeiros e de Escritórios e Assistentes de Apoio ao Usuário" (Cláusula Terceira - Pisos Salariais, item "e") definido na última Convenção Coletiva do Trabalho 2023/2024 (Sindicato dos Empregados de Empresa de Processamento de Dados do Estado de SC);

58. A composição do preço dos serviços contratados, de acordo com a IN 05/2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, anexo VII-D, será composta por 5 módulos, discriminados no Anexo C do Termo de Referência:

Módulo 1 - Composição da Remuneração

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

Módulo 3 - Provisão para Rescisão

Módulo 4 – Custo de Reposição do profissional ausente

Módulo 5 - Insumos Diversos

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

59. O modelo de planilha mencionado no item 60 está disponível no endereço <https://www.gov.br/compras/pt-br/agente-publico/orientacoes-e-procedimentos/11-orientacoes-gerais-para-planilha-de-custos-e-formacao-de-precos>;

60. Os itens da planilha que estiverem em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá alegação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta;

61. A planilha servirá como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas de formação de preço têm caráter informativo e servirão para demonstrar capacidade e possíveis variações de custos/insumos no curso da execução contratual.

62. Será considerada inexecutável a proposta que apresentar valores salariais inferiores aos valores de remuneração mínima aceitável, conforme especificado nos itens 56 e 57 deste edital.

DA HABILITAÇÃO

63. Os documentos de habilitação deverão ser encaminhados no prazo estipulado pelo Pregoeiro, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

64. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a sua participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS);
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP);
- d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa;
- e) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

65. A consulta aos cadastros acima mencionados será realizada em nome da empresa licitante e de seu sócio majoritário, por força do art. 12 da Lei nº 8.429/1992.

6.6. A habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, bem como da documentação complementar especificada neste edital.

67. Os licitantes deverão encaminhar no prazo estipulado pelo Pregoeiro, via sistema eletrônico, a seguinte documentação complementar:

- a) declaração de cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados - Lei n. 13.709/2018, devendo utilizar o modelo anexo a este edital;
- b) declaração de que atende as leis estaduais nº 10.732/98 e nº 16.003/2013, devendo utilizar o modelo anexo a este edital;
- c) balanço patrimonial, acompanhado da demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

- i. Tal comprovação, deverá se dar por meio de documento emitido por contador habilitado;
- ii. Fica definido como Índice de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC), aceitáveis aqueles iguais ou superiores a 01 (um).

68. Os documentos referidos a título de habilitação econômico-financeira limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

69. Os licitantes que, por sua natureza e dispositivo legal, estiverem dispensadas da apresentação de algum documento de habilitação, deverão apresentar declaração da instituição competente citando os dispositivos legais pertinentes.

70. Os licitantes deverão apresentar Atestado de Capacidade Técnica, fornecidos por Pessoa Jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu operação de atendimento de suporte técnico de primeiro nível e a executou de forma satisfatória, com características pertinentes e compatíveis com as exigidas no presente Edital e no Termo de Referência anexo, constatando que possui experiência e capacidade técnica para a execução dos serviços objeto desta licitação, seguindo ainda os seguintes requisitos:

70.1. Os licitantes deverão comprovar prestação de serviços durante pelo menos 12 (doze) meses consecutivos, vide art. 67, § 5º da Lei nº 14.133/2021, para um mesmo cliente, envolvendo as seguintes atividades:

- 70.1.1. Suporte técnico em ambiente com no mínimo 1.000 (hum mil) usuários de microinformática;
- 70.1.2. Serviços de administração, suporte em ambiente com, no mínimo, 592 (quinhentos e noventa e duas) estações de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 ou superior.
- 70.1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 6 (seis) meses do início de sua execução;
- 70.1.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico operacional, a uma única contratação;
- 70.1.5. O Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado deverá ser acompanhado de uma listagem contendo: nome, cargo, número de telefone institucional para contato do emitente e endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços. As informações dos atestados deverão ser comprovadas através de documentos como contratos, notas fiscais e instrumentos correlatos.

71. Quando não constante no SICAF, o licitante deverá apresentar a seguinte documentação relativa à **habilitação jurídica**, conforme o caso:

- a) cédula de identidade, no caso de licitante pessoa física;
- b) registro comercial, no caso de empresa individual;
- c) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- d) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- e) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

72. Quando não constante no SICAF, o licitante deverá apresentar a seguinte documentação relativa à **habilitação fiscal e trabalhista**:

- a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) prova de regularidade perante a Fazenda Federal;
- c) prova de regularidade perante a Fazenda Estadual;
- d) caso o Licitante seja de outro Estado da Federação, deverá apresentar, também, a prova de regularidade para com a Fazenda do Estado de Santa Catarina, nos termos dos Decretos estaduais nºs 3.650/93 e 3.884/93;
- e) prova de regularidade perante a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;
- f) prova de regularidade com o FGTS;
- g) prova de regularidade com a Justiça do Trabalho;
- h) certidão negativa de efeitos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

73. Os licitantes que não atenderem às exigências de habilitação com as informações constantes no SICAF deverão encaminhar, via sistema eletrônico, no prazo fixado pelo Pregoeiro, documentos que

supram tais exigências, elencados nos itens 67, 68, 71 e 72, na forma do art. 70 da Lei n. 14.133/2021.

74. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões para verificar as condições de habilitação dos licitantes.

75. As declarações exigidas neste edital poderão ser supridas mediante manifestação expressa do licitante no chat do sistema compras.gov.br.

76. Havendo a necessidade de envio de documentos para a confirmação daqueles exigidos neste edital e já apresentados, ou, ainda, de envio de documentos não juntados, mas que comprovem que na data da apresentação da proposta o licitante atendia às condições de aceitabilidade da proposta e de habilitação, o licitante será convocado a encaminhá-los, via sistema eletrônico, no prazo fixado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação ou de inabilitação, prazo durante o qual a sessão não será suspensa.

77. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome do licitante, com indicação precisa de dados capazes de qualificar inequivocamente o licitante.

78. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

79. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

80. A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, e facultará ao Pregoeiro convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

81. Se a proposta for desclassificada ou, ainda, se o licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.

82. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste edital, o licitante será declarado o vencedor.

83. Para o documento no qual não conste prazo de validade será considerado o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da sua emissão, salvo para aqueles que, por sua própria natureza, não apresentem prazo de validade, como é o caso dos atestados de capacidade técnica.

DO RECURSO

84. Caberá recurso em face de julgamento das propostas, ato de habilitação ou inabilitação de licitante, anulação ou revogação da licitação.

85. Após a fase de julgamento o sistema abrirá prazo de 10 (dez) minutos, durante o qual, qualquer licitante poderá, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

86. Em seguida, após a fase de habilitação, o sistema abrirá prazo de 10 (dez) minutos, durante o qual, qualquer licitante poderá, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

87. O prazo para apresentação das razões recursais será de 3 (três) dias úteis e será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

88. A apreciação se dará em fase única.

89. A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza a Administração a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

90. O objeto deste pregão será adjudicado ao licitante vencedor.

91. A homologação deste Pregão compete ao Diretor Geral da ALESC em atenção aos termos contidos no Ato da Mesa nº 195, de 16 de junho de 2020.

DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

92. Depois de homologado o resultado deste Pregão, o licitante vencedor será convocado para se cadastrar no sistema SEI e, em seguida, assinar o contrato, e terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para concluir o cadastro e efetuar a assinatura, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e na Lei nº 14.133/2021.

93. O prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela ALESC.

94. O licitante deverá manter atualizado o seu endereço *e-mail* junto à ALESC e confirmar o recebimento das mensagens provenientes dela, não podendo alegar o desconhecimento do recebimento das comunicações por este meio como justificativa para se eximir das responsabilidades assumidas ou eventuais sanções aplicadas.

95. Os representantes legais deverão realizar seu cadastro para obter seu login e senha para assinatura eletrônica do contrato ou ata de registro de preços, por meio do sistema SEI, no seguinte endereço eletrônico: https://sei.alesc.sc.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0.

96. Dúvidas referente ao cadastro no sistema SEI deverão ser solucionadas no e-mail sei@alesc.sc.gov.br e/ou pelo telefone (48) 3221-2532.

97. Por ocasião da assinatura do contrato, será verificado no SICAF e em outros meios se o adjudicatário mantém as condições de habilitação.

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

98. A licitante ou contratada que cometer qualquer das infrações previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, no Edital e/ou no Contrato formalizado, ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, às sanções estabelecidas neste Edital, que dentre elas está a

imposição de multas nos seguintes casos específicos:

a) Multa moratória, que poderá ensejar a rescisão do contrato, de acordo com o abaixo especificado:

b) Até 5% (cinco por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência, pelo descumprimento ou inobservância a qualquer item previsto no contrato;

c) 5% (cinco por cento) do valor total mensal do contrato, por indicador ou meta de Nível Mínimo de Serviço, que tenha sido objeto de tentativa de burla, fraude, manipulação ou descaracterização pela Contratada;

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

e) 15% (quinze por cento) do valor total mensal do contrato no caso de entrega de serviços fora das especificações técnicas exigidas, exceto se já tiver sido objeto de glosa;

f) A aplicação reiterada de sanção, por mais de 3 (três) vezes para a mesma infração, poderá ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

99. 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 ou descumprimento de qualquer item previsto no Termo de Referência;

100. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme art. 156, §8º.

101. A aplicação das sanções acima previstas, não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Alesc.

DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

102. Até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico licitacoes@alesc.sc.gov.br.

103. A Coordenadoria de Licitações e Contratos, auxiliada pelo setor técnico ou comissão competente, decidirá sobre a impugnação do certame.

104. Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

105. Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados à Coordenadoria de Licitações e Contratos até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico licitacoes@alesc.sc.gov.br.

106. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico em até 3 (três) dias úteis, contados do recebimento do pedido, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

DA VISITA TÉCNICA

107. Para o correto dimensionamento e elaboração da proposta, o licitante poderá realizar vistoria no local onde serão executados os serviços com o objetivo de inteirar-se das condições e do grau de dificuldade existentes.

108. A vistoria será realizada apenas em dias úteis, das 10h às 18h, com a disponibilização de datas e horários diferentes para os eventuais interessados, devendo ser efetivada até 1 (um) dia útil antes da data fixada para a sessão pública.

109. O agendamento se dará por meio da unidade requisitante, Diretoria de Tecnologia e Informação - DTI, por meio do telefone (48) 3221-2512, que disponibilizará data e horário diferentes para os eventuais interessados.

110. A realização da vistoria não se consubstancia em condição para a participação na licitação, ficando, contudo, os licitantes cientes de que, após a apresentação das propostas, não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações em razão do desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas encontradas em sua realização, objeto deste edital.

111. Caso a licitante dispense a realização da vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

112. A vistoria será acompanhada por representante da ALESC designado para esse fim.

DISPOSIÇÕES FINAIS

113. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação, salvo se tratar-se de informação complementar, conforme disposto no artigo 64 da Lei nº 14.133/2021.

114. No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhe validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

115. Caso os prazos definidos neste Edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste Pregão.

116. Poderá ser solicitada tradução para a língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, de documentos emitidos em língua estrangeira, que também deverão ser devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos.

117. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerão as deste Edital.

118. Este pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência da Alesc.

119. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, será excluído o dia do início e incluído o do vencimento, e serão considerados os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

120. Só se iniciam e vencem os prazos referidos nesta licitação em dia de expediente na Alesc, portanto serão prorrogados até o próximo dia útil os prazos que vencerem durante dias sem expediente.

121. Integra o presente edital a minuta do contrato.

122. Em caso de dúvidas relacionadas ao sistema Compras.gov.br, o licitante deverá entrar em contato com o suporte do sistema, através do telefone **0800-978-9001**, ou do site **portaldeservicos.economia.gov.br** (suporte realizado de segunda a sexta-feira, das 07h às 20h).

DO FORO

123. As questões decorrentes da execução deste instrumento que não possam ser dirimidas administrativamente serão processadas e julgadas no Foro da Comarca da Capital, no Município de Florianópolis, do Estado de Santa Catarina, com a renúncia expressa de qualquer outro.

Florianópolis, data da assinatura eletrônica do edital.

Claudir José Larentis
Diretor Geral

Alexandre Rodrigues Badotti
Coordenador de Licitações e Contratos

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS PARA ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO DE PRIMEIRO NÍVEL (SERVICE DESK) EM TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

1. DA UNIDADE REQUISITANTE

1.1. Diretoria de Tecnologia e Informações.

2. DO OBJETO

Contratação de serviços continuados, na modalidade híbrida, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra e atendimento de níveis mínimos de serviço (Service Level Agreement - SLA), na área 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).

LOTE ÚNICO		
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE DE POSTOS
1	Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1
2	Técnico de Apoio ao Usuário de Informática	5

3. DA JUSTIFICATIVA

3.1. Os recursos e serviços de TI são utilizados para sustentação tanto das atividades-meio (administrativas) quanto das atividades-fim da ALESC, o que os torna essenciais para o pleno funcionamento institucional e a própria continuidade do serviço público;

3.2. A ALESC possui ambiente tecnológico bastante diversificado em termos de hardware e software e conta com mais de 2.000 (dois mil) usuários internos de informática, além de atender o público externo por meio de portais web e serviços digitais. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de Tecnologia da Informação (TI), exige alta disponibilidade de serviços dedicados e especializados;

3.3. Atender a essa demanda com qualidade, agilidade e de forma confiável, sem deixar de observar o melhor aproveitamento dos recursos, é preocupação prioritária na gestão de TI, a qual não deve se caracterizar apenas por investimentos de valores consideráveis, mas pelo papel estratégico que deve cumprir na evolução dos serviços públicos ante a inovação digital crescente. Inovação esta que enseja ou mesmo impõe a adaptação de modelos de trabalho, de comunicação e de processos requerendo, no front disso tudo, o suporte aos usuários de TI;

3.4. As melhores práticas na gestão operacional de TI, a exemplo da biblioteca ITIL, estabelecem como uma das primeiras medidas de organização a implantação de uma central de atendimento comumente denominada Central de Serviços (ou ainda Service Desk), que se afirma como “ponto único de contato” (single point of contact),

visando o estabelecimento de um canal claro e centralizado para o contato dos usuários com a TI;

3.5. A Central de Serviços passa a ser, portanto, a “vitrine” da TI e, principalmente, o lugar de acolhimento dos usuários na busca por serviços, esclarecimento de dúvidas, treinamento, respostas a demandas etc. Mais que um simples local de registro de pedidos, a Central de Serviços, na medida em que sua implementação avança, constitui-se na referência daquilo que a TI é capaz de realizar no atendimento a seus clientes, devendo, portanto, demonstrar domínio dos assuntos que lhe são apresentados, alta qualificação para prestar suporte sobre os mais variados temas, além de um vasto conhecimento sobre o funcionamento da organização como um todo, o que se entrelaça com o conhecimento sobre os seus recursos de TI e especialmente seus sistemas de informação;

3.6. Além disso, como a Central de Serviços é parte de um arranjo de vários níveis de atendimento, é crucial que ela se integre às outras áreas da TI. É por isso que a comunicação é uma de suas funções críticas, devendo ser flexível e dinâmica o bastante para operar tanto na linguagem dos leigos quanto em um nível satisfatório da linguagem técnica entre níveis de suporte. Esta talvez seja a característica que mais reforce a necessidade de qualificação técnica especializada, afastando a opção por profissionais de atendimento genérico.

4. DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, de forma que a 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;

4.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da ALESC e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança;

4.3. Fica sob a responsabilidade da CONTRATANTE a apresentação dos procedimentos internos;

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

4.5. Durante a vigência e execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações especificadas neste TR;

4.6. 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;

4.7. 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 CONTRATANTE;

4.7.1. No caso de substituição de profissionais no decorrer do contrato, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios até a data de início de suas atividades;

4.7.2. 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;

4.7.3. A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:

4.7.3.1. 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;

4.7.3.2. 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;

4.7.3.3. Contrato de trabalho.

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

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

4.9. O Supervisor de Suporte Técnico poderá desempenhar a função de Preposto;

4.10. Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação;

4.10.1. Formação:

a) Nível Superior completo nas áreas de Tecnologia da Informação; ou

b) Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Tecnologia da Informação.

4.10.2. Treinamentos/Certificações:

- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;
- Curso Sistema Operacional Windows 10 ou superior;
- Curso Microsoft Office 2019 ou 365;
- Curso de atendimentos ao cliente;
- Carga horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso.

4.10.3. 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.

4.11. Técnico de Apoio ao Usuário de Informática;

4.11.1. Formação:

a) Nível técnico em Informática com carga horária maior que 1.000 horas; ou

b) Nível Médio com experiência profissional mínima de 2 (dois) anos de atuação como profissional técnico de suporte de TI.

4.11.2. Treinamentos/Certificações:

- Curso Sistema Operacional Windows 10 ou superior;
- Curso 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.

4.12. Experiência (todos os perfis) - mínimo de 2 anos atuando no atendimento direto a usuários de informática;

4.13. Atribuições do Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação:

4.13.1. Coordenar e acompanhar a execução dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços;

4.13.2. Acompanhar e supervisionar 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;

4.13.3. Acompanhar e supervisionar 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;

4.13.4. Zelar pela execução dos trabalhos em consonância com as qualificações técnicas exigidas;

4.13.5. Revisar, classificar e distribuir as atividades de acompanhamento de chamados já finalizados e que exijam a verificação de eficácia do atendimento;

- 4.13.6. Monitorar os chamados escalonados, visando garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos;
- 4.13.7. Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da Central de Serviços;
- 4.13.8. Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para os Serviços de Atendimento de 1º Nível;
- 4.13.9. 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;
- 4.13.10. Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;
- 4.13.11. 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;
- 4.13.12. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;
- 4.13.13. Solicitar à CONTRATADA o treinamento da equipe de atendimento, sempre que necessário, e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE;
- 4.13.14. Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir;
- 4.13.15. Executar outras atividades voltadas à execução dos serviços, em particular à qualidade do atendimento;
- 4.13.16. Produção e apresentação mensal de relatório de avaliação do atendimento sob supervisão, definições e parâmetros da DTI, constando de:
 - 4.13.16.1. 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;
 - 4.13.16.2. Análise da qualidade dos serviços;
 - 4.13.16.3. Problemas pendentes de solução definitiva;
 - 4.13.16.4. Avaliação qualitativa dos outros níveis de atendimento;
 - 4.13.16.5. Recomendações de ações para melhoria dos padrões de trabalho conforme ITIL.
- 4.14. Atribuições do Técnico de Apoio ao Usuário de Informática:
 - 4.14.1. Esclarecer dúvida dos usuários em sistemas, hardware, redes e rotinas da DTI;
 - 4.14.2. Registrar chamados para os serviços disponibilizados pela DTI;
 - 4.14.3. Prestar suporte remoto aos usuários que solicitam serviços da DTI;
 - 4.14.4. Realizar configurações/instalações básicas de softwares, drivers, dispositivos etc;
 - 4.14.5. Realizar treinamento remoto de módulos de sistemas corporativos ou aplicativos, como pacote Office, editores de imagem, editores de PDF etc;
 - 4.14.6. Acompanhar chamados encerrados que requeiram reavaliação do resultado e confirmação;
 - 4.14.7. Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários da DTI; e
 - 4.14.8. Manter atualizada a base de conhecimentos com informações que aprimorem o funcionamento da Central de Serviços e dos demais níveis de atendimento.

5. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

5.1. Os serviços serão prestados por meio de profissionais da CONTRATADA alocados exclusivamente para a ALESC, na forma de postos de trabalho, devendo a CONTRATADA atender ao disposto na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) a que esteja submetida, à legislação trabalhista vigente e às regras deste TR e respectivo Edital;

5.2. O serviço deverá ser prestado nos dias úteis e dentro do horário normal de funcionamento da ALESC, que é das 7:00 às 19:00;

5.3. Cada posto de trabalho previsto nesta contratação deverá cumprir 8 (oito) horas de expediente diário dentro do horário de funcionamento normal da ALESC, que é das 7h:00min às 19h:00min observada a legislação trabalhista vigente, competindo à CONTRADA, manejar seu pessoal de modo a garantir a melhor qualidade do serviço e não permitir horário em descoberto;

5.4. Não haverá remuneração adicional da ALESC à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas diárias;

5.5. Todo serviço prestado deverá ser proveniente de chamado (ticket) na ferramenta ITSM disponibilizada pela CONTRATANTE;

5.5.1. A falta de registro de chamado, na ferramenta ITSM, associado à serviços prestados ensejará aplicação de penalidade conforme Anexo B - Níveis Mínimos de Serviço.

5.6. O Catálogo de Serviços está discriminado no Anexo A - 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;

5.6.1. A inclusão de novos serviços ao catálogo de serviços não implicará, em hipótese alguma, no aumento do valor pactuado para a prestação dos serviços.

5.7. O Período de Adaptação Operacional da futura CONTRATADA terá a duração de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. 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 B deste Termo de Referência;

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

5.8. 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;

5.9. A CONTRATADA deverá capacitar sua equipe com relação às melhores práticas definidas pelo ITIL;

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

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

5.12. Os profissionais da equipe da CONTRATADA deverão estar devidamente uniformizados e identificados com crachá;

5.13. 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;

- 5.14. 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;
- 5.15. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços inerentes ao primeiro contato relacionadas às atividades básicas, das quais se destacam:
- 5.15.1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;
- 5.15.2. 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 Termo de Referência;
- 5.15.3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes de suporte de TI da ALESC;
- 5.15.4. 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;
- 5.15.5. 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;
- 5.15.6. Finalizar os chamados resolvidos neste nível após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- 5.15.7. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da ALESC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados;
- 5.15.8. Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;
- 5.15.9. 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;
- 5.15.10. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;
- 5.15.11. 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;
- 5.15.12. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 5.15.13. 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;
- 5.15.14. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 5.15.15. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- 5.15.16. 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;
- 5.15.17. 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;
- 5.15.18. 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;

5.15.19. O Suporte 1º Nível terá como meta a solução de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) de todos os chamados de TI da ALESC;

5.15.20. 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;

5.15.21. 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 supervisor, orientação ao CONTRATANTE e após atualizar a documentação; e

5.15.22. A CONTRATADA será concedido, no início da execução do contrato, 60 dias para adaptação aos serviços. Nesse período não serão aplicadas glosas previstas no contrato.

5.16. Os serviços serão executados de forma presencial, nas dependências da CONTRATANTE;

5.16.1. Excepcionalmente, mediante autorização expressa do gestor do contrato, os serviços poderão ser executados de forma remota.

5.17. O profissional do perfil Supervisor de Suporte Técnico deverá cumprir sua carga horária diária de forma que consiga acompanhar, da forma mais adequada, o andamento dos serviços prestados, garantindo a intersecção de seu período de trabalho com o dos demais prestadores de serviço especificados neste termo de referência;

5.18. O início e o término da jornada de trabalho de cada um dos prestadores de serviço previstos neste termo de referência, proposto pela CONTRATADA, deverá ser previamente aprovado pela CONTRATANTE;

5.19. A partir da assinatura do contrato será concedido o prazo máximo de até 30 dias, anterior à emissão da ordem de serviço, para que a CONTRATADA apresente os documentos exigidos no item 4.7, conforme Art. 92, §2º da Lei 14.133 de 2021.

5.19.1. A prestação dos serviços será iniciada imediatamente após a emissão da ordem de serviço.

6. DAS SANÇÕES

6.1. A licitante ou contratada que cometer qualquer das infrações previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, no Edital e/ou no Contrato formalizado, ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, às sanções estabelecidas neste TR e no Edital que dentre elas está a imposição de multas nos seguintes casos específicos:

6.1.1. Multa moratória, que poderá ensejar a rescisão do contrato, de acordo com o abaixo especificado:

6.1.1.1. Até 5% (cinco por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência, pelo descumprimento ou inobservância a qualquer item previsto no contrato;

6.1.1.2. 5% (cinco por cento) do valor total mensal do contrato, por indicador ou meta de Nível Mínimo de Serviço, que tenha sido objeto de tentativa de burla, fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;

6.1.1.3. 2% (dois por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência que permaneça sem solução por mais de um período de faturamento consecutivo;

6.1.1.4. 15% (quinze por cento) do valor total mensal do contrato no caso de entrega de serviços fora das especificações técnicas exigidas, exceto se já tiver sido objeto de glosa;

6.1.1.5. A aplicação reiterada de sanção, por mais de 3 (três) vezes para a mesma infração, poderá ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

6.2. 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 ou descumprimento de qualquer item deste TR;

6.3. A aplicação das penalidades listadas acima poderá ser aplicada à CONTRATADA, mediante envio de notificação e assegurada a defesa prévia pelo prazo de até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da

intimação.

6.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme art. 156, §8º.

6.5. A aplicação das sanções acima previstas, não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à ALESC.

7. DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado mensalmente depois de comprovada a realização dos serviços, conferência e aceite por parte da Diretoria de Tecnologia e Informações:

7.1.1. Acontecerá após a conferência e aceite por parte do fiscal do contrato, de acordo com as condições contidas no edital e na proposta da Contratada, mediante a apresentação da nota fiscal/fatura correspondente e de acordo com as demais exigências administrativas em vigor, incluindo a relação que contém os nomes dos terceirizados que deverá ser fornecida mensalmente junto da fatura;

7.1.2. O pagamento poderá ser ajustado quando existirem descontos relativos a eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos (Anexo B - Acordo de Nível de Serviço), ou descumprimento das demais obrigações contratuais;

7.1.3. O pagamento será realizado no prazo de até 5 dias úteis após a conferência e aceite da CONTRATANTE.

7.2. Junto com a nota fiscal discriminando os serviços e a nominata dos trabalhadores, a Contratada deverá apresentar a seguinte documentação referente ao mês anterior:

a) guia de recolhimento do FGTS e do INSS;

b) cópia da guia do INSS (GPS), que corresponde à GFIP dos empregados vinculados à execução contratual;

c) cópia da guia de recolhimento do ISS, exceto se o órgão efetivar a devida retenção;

d) A Contratada deve providenciar também uma via da frequência do ponto mensal de cada funcionário para fins de arquivo da Contratante;

7.3. A Contratada deverá garantir os níveis de serviço definidos no presente Termo de Referência, sendo, para isso, única e totalmente responsável pela manutenção do quantitativo de pessoal alocado para os postos de trabalho;

7.3.1. A escala de férias dos colaboradores ocupantes dos postos de trabalho deverá ser previamente avaliada e aceita pela Contratante, não sendo admitido mais que um profissional em férias simultaneamente, exceto em períodos de recesso parlamentar e/ou férias coletivas dos colaboradores da ALESC;

7.3.2. Nos casos de atraso, falta, folga, licença, férias ou outro tipo de afastamento de qualquer empregado que afete os níveis de serviço será aplicada glosa referente ao quantitativo de horas descobertas do respectivo posto de trabalho, sendo esta aplicada sobre o faturamento mensal correspondente, conforme tabela de regras contratuais, constante do Anexo B, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no contrato;

7.3.3. A alocação temporária de mão de obra excedente não implica qualquer direito a percepção de valor adicional à Contratada, que está limitada ao recebimento pelo número de postos de trabalho previsto neste Termo de Referência. Isto inclui a hipótese de desligamento de funcionário, com ou sem o cumprimento de aviso prévio, mesmo que implique a atuação concomitante do colaborador desligado e de seu substituto;

7.3.4. A alocação provisória de mão de obra para cobrir posto de trabalho em decorrência da ausência de colaborador não exime a Contratada do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, implicando que o substituto deve estar qualificado para realizar os atendimentos.

7.3.4.1. No caso de substituto que atue por tempo superior a 30 dias ao longo da vigência contratual, não obstante a atuação em períodos fracionados, o profissional substituto deverá respeitar as exigências ao cargo substituído, estando sujeito ao mesmo rigor comprobatório de qualificação e experiência;

7.3.4.2. No caso de substituto que atue por tempo inferior a 30 dias ao longo da vigência contratual, o profissional substituto deverá, ao menos:

a) Para o cargo de Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação:

- Ser membro da equipe regular de técnicos da Central de Serviços; e
- Ter sido capacitado previamente durante pelo menos 14 dias pelo Supervisor titular, com anuência formal do Fiscal de Contrato.

b) Para o cargo de Técnico de Apoio ao Usuário de Informática:

- Possuir curso de ITIL Foundation v3 ou superior, e curso de atendimento ao cliente, ambos com pelos menos 8 horas de duração.

7.4. A ALESC não remunerará a Contratada por postos de trabalho não ocupados.

7.4.1. Será considerado desocupado o posto de trabalho vago por afastamento do colaborador, exceto quando em razão de férias ou licenças remuneradas legalmente previstas por período de até 30 dias consecutivos, devendo ainda ser observado o disposto no item 7.3 e subitens;

7.4.2. A recorrência de afastamentos de um mesmo colaborador, não importando o período de apuração, ensejará o pedido de substituição definitiva do ocupante do posto de trabalho pela Contratante, sendo considerado vago o posto de trabalho em 15 dias a contar da formalização do pedido pelo Fiscal de Contrato.

7.4.3. Na hipótese de aplicação do disposto no item 7.4.2, a Contratada poderá apresentar recurso da decisão do Fiscal de Contrato, que a submeterá ao Gestor do Contrato para deliberação definitiva, com efeito suspensivo do prazo de início da vacância.

7.5. A Contratante deverá, conforme art. 121, §3º, III da Lei nº 14.133/2021, depositar em conta vinculada - bloqueada para movimentação - o provisionamento de valores dos encargos trabalhistas relativos ao 13º salário, abono de férias, impacto sobre férias e sobre o 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

8. DA VIGÊNCIA

8.1. Sua vigência inicial é de 1 (um) ano, podendo ser renovado até o limite de 10 (dez) anos, conforme art. 107 da Lei nº 14.133/2021;

8.2. Havendo renovação, os valores serão atualizados de duas formas:

8.2.1. Por repactuação, todos os gastos referentes ao custo da remuneração do profissional utilizado na execução dos serviços, acrescido dos respectivos encargos sociais legais, obrigatórios e incidentes sobre os serviços contratados, elencados nos módulos:

- Módulo 1 - Composição da Remuneração;
- Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários, exceto o item "A – Transporte" do submódulo 2.3 sobre o qual incidirá o índice de reajuste;
- Módulo 3 - Provisão para Rescisão e
- Módulo 4 – Custo de Reposição do profissional ausente

8.2.2. Por meio de reajuste, com a aplicação do índice IPCA/IBGE, todos os demais componentes do custo direto inicial correspondentes a insumos, taxa de administração e lucro incidente elencados nos módulos:

- Módulo 2 - submódulo 2.3, item A – Transportes;
- Módulo 5 - Insumos Diversos;

· Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro, somente itens “A – Custos Indiretos” e “B – Lucro” serão reajustados pelo IPCA.

8.2.2.1. No primeiro ano de vigência do contrato não haverá repactuação por conta de Convenção Coletiva de Trabalho, Acordo Coletivo de Trabalho ou Dissídio Coletivo de Trabalho, vide art.135, § 3º;

8.2.2.2. A repactuação será precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação, nos moldes do art.135, § 6º da Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

9. DA BASE DE CONHECIMENTO

9.1. 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, mantida em funcionalidade específica da ferramenta ITSM disponibilizada pela CONTRATANTE. Quando necessário, a equipe técnica do CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento;

9.2. 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;

9.3. A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe da CONTRATANTE;

9.4. As principais atividades relacionadas à base de conhecimento a serem executadas pela CONTRATADA são:

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

9.4.2. Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;

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

9.4.4. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;

9.4.5. Organizar as novas documentações;

9.4.6. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;

9.4.7. Participar da definição de padrões para as soluções.

10. DA QUALIFICAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

10.1. A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, fornecidos por Pessoa Jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu operação de atendimento de suporte técnico de primeiro nível e a executou de forma satisfatória, com características pertinentes e compatíveis com as exigidas no presente Termo de Referência, constatando que a mesma possui experiência e capacidade técnica para a execução dos serviços objeto desta licitação;

10.2. A LICITANTE deverá comprovar prestação de serviços durante pelo menos 12 (doze) meses consecutivos, vide art. 67, § 5º da Lei nº 14.133/2021, para um mesmo cliente, envolvendo as seguintes atividades:

10.2.1. Suporte técnico em ambiente com no mínimo 1.000 (hum mil) usuários de microinformática;

10.2.2. Serviços de administração, suporte em ambiente com, no mínimo, 592 (quinhentos e noventa e duas) estações de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 ou superior.

10.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 6

(seis) meses do início de sua execução;

10.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico operacional, a uma única contratação;

10.5. O Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado deverá ser acompanhado de uma listagem contendo: nome, cargo, número de telefone institucional para contato do emitente e endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços. As informações dos atestados deverão ser comprovadas através de documentos como contratos, notas fiscais e instrumentos correlatos.

11. DA ESTRUTURA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A ALESC disponibilizará à CONTRATADA a seguinte infraestrutura:

11.1.1. Espaços físicos e mobiliário necessários aos serviços em cada unidade de prestação de serviços;

11.1.2. Computadores para atendimento e uso de sistemas e aplicativos da ALESC;

11.1.3. Telefones e ramais, exceto fones de operador;

11.1.4. Software de registro de tickets;

11.1.5. Software de acesso remoto interno.

12. DO LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Os serviços de Suporte Técnico de 1º Nível deverão ser executados de segunda-feira a sexta-feira, em horário de funcionamento compreendido das 7:00 às 19:00;

12.2. A Central de Atendimento ficará alocada na Unidade Administrativa, situada na Av. Mauro Ramos, 300, Centro, Florianópolis, SC.

13. DA VISITA TÉCNICA

13.1. Os interessados poderão realizar VISITA TÉCNICA nas dependências da CONTRATANTE onde serão prestados os serviços;

13.2. As licitantes não poderão usar do argumento de não ter feito a VISITA TÉCNICA para justificar quaisquer falhas ou omissões em suas propostas, nem para se eximir de responsabilidades durante a vigência do contrato;

13.3. A visita técnica deverá ser previamente agendada na Diretoria de Tecnologia e Informação - DTI, por meio do telefone (48) 3221-2512, no horário de 10:00 a 18:00, de segunda a sexta-feira, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes.

14. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

14.1. 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 B - Níveis Mínimos de Serviço exigido pela CONTRATANTE em relação aos serviços prestados pela CONTRATADA;

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

14.3. A análise dos resultados relativos aos Níveis Mínimos de Serviço, especificados no Anexo B deste TR, alcançados pela CONTRATADA poderá resultar em penalidades, caso não tenham sido atingidos os índices estabelecidos pela CONTRATANTE;

14.4. 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;

14.5. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada após o último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

14.6. Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade na prestação de seus serviços, que estará assumindo junto a CONTRATANTE;

14.7. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde 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.

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

Onde:

- **Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.
- **Somatório de pontos do Nível Mínimo de Serviço - NMS** é a soma da pontuação acumulável das penalizações de cada Indicador de Nível de Serviço, conforme especificado na Tabela 03 - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço, do Anexo B deste TR.
- **Somatório de pontos do Cumprimento de Regras Contratuais - CRC** é a soma da pontuação de cada Regra Contratual penalizada, conforme especificado na Tabela 04 – Regras Contratuais, do Anexo B deste TR.

15. DA PROPOSTA

15.1. Para os serviços listados no presente TR o salário-base não poderá ser inferior ao valor de referência vezes o valor da remuneração básica da classe de trabalhadores definido em Convenção Coletiva do Trabalho ou em Dissídio Coletivo de cada categoria, conforme detalhado nos itens 15.3 e 15.4, corrigidos anualmente, conforme previsto nos itens 8.2, 8.2.1 e 8.2.2;

15.2. A proposta de preços deverá ser apresentada com base nas especificações abaixo, devendo ser observado o que segue:

15.2.1. Única cotação mensal, em real, inclusos todos os custos relacionados com a remuneração e encargos sociais incidentes sobre a prestação dos serviços, bem como taxas, impostos (com base na legislação tributária vigente), treinamento e demais despesas diretas e indiretas pertinentes, incluindo o vale alimentação e o vale transporte nos casos que couber;

15.2.2. Planilha de custos e formação de preços, por posto de serviço, com duas casas decimais e com detalhamento de todos os elementos que influenciem nos preços propostos para a contratação, devidamente discriminados;

15.2.3. Indicar o nome do banco, número da agência bancária e número da conta corrente através da qual será processado o pagamento mensal.

15.3. Para a função de "Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação" (8 horas), será exigido nível pleno, com experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica na área de TI, o salário-base não poderá ser inferior a 1,8116 vezes o piso salarial da categoria "Funções que exijam formação universitária de graduação plena" (CLÁUSULA TERCEIRA - PISOS SALARIAIS, item "b") definido na última Convenção Coletiva do Trabalho 2023/2024 (Sindicato dos Empregados de Empresa de Processamento de Dados do Estado de SC);

15.4. Para a função de "Técnico de Apoio ao Usuário de Informática" (8 horas), será exigido, nível técnico em

Informática com carga maior que 1000 horas; ou nível médio com experiência profissional mínima de 02 (dois) anos de atuação como profissional técnico de suporte de TI. O salário-base não poderá ser inferior a 1,8577 vezes o piso salarial da categoria "Auxiliares Administrativos, Financeiros e de Escritórios e Assistentes de Apoio ao Usuário" (CLÁUSULA TERCEIRA - PISOS SALARIAIS, item "e") definido na última Convenção Coletiva do Trabalho 2023/2024 (Sindicato dos Empregados de Empresa de Processamento de Dados do Estado de SC);

15.4.1. Os salários foram atribuídos em relação aos salariais praticados na região de Florianópolis, conforme os dados do CAGED/MTE, consolidados pelo site "www.salario.com.br".

15.5. A composição do preço dos serviços contratados, de acordo com a IN 05/2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, anexo VII-D, será composta por 5 módulos, discriminados no Anexo C deste TR:

- Módulo 1 - Composição da Remuneração
- Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários
- Módulo 3 - Provisão para Rescisão
- Módulo 4 – Custo de Reposição do profissional ausente
- Módulo 5 - Insumos Diversos
- Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

15.5.1. O modelo de planilha mencionado no item 15.5 está disponível no endereço <https://www.gov.br/compras/pt-br/agente-publico/orientacoes-e-procedimentos/11-orientacoes-gerais-para-planilha-de-custos-e-formacao-de-precos>;

15.5.2. Os itens da planilha que estiverem em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá alegação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta;

15.5.3. A planilha servirá como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas de formação de preço têm caráter informativo e servirão para demonstrar capacidade e possíveis variações de custos / insumos no curso da execução contratual.

15.6. Será considerada inexecutável a proposta que apresentar valores salariais inferiores aos valores de remuneração mínima aceitável, conforme especificado nos itens 15.3 e 15.4 deste TR.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

16.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, 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;

16.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

16.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência 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 Termo de Referência e em sua proposta;

17.2. 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;

17.3. Disponibilizar à Contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;

17.4. 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;

17.5. A Contratada deverá apresentar, sempre que solicitado pela Contratante, sob pena de multa, comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução do contrato, de acordo com o art. 50 da Lei nº 14.133/2021:

a) registro de ponto;

b) recibo de pagamentos de salários, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário;

c) recibo de concessão e pagamento de férias e do respectivo adicional;

d) recibo de quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato;

e) recibo de pagamento de vale-transporte e vale-alimentação, na forma prevista em norma coletiva.

17.6. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;

17.7. 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;

17.8. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

17.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

17.10. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

17.11. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação;

18. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

19. DOCUMENTOS ANEXOS

Seguem anexos a este termo de referência os seguintes documentos:

- Anexo A - Catálogo de Serviços
- Anexo B - Níveis Mínimos de Serviço (SLA)
- Anexo C - Planilha de Custos

20. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Para fins de habilitação e demonstração da aptidão econômica o Licitante deve apresentar os seguintes

documentos:

20.1. Balanço patrimonial, acompanhado da demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

20.1.1. Tal comprovação, deverá se dar por meio de documento emitido por contador habilitado;

20.1.2. Fica definido como índice de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC), aceitáveis aqueles iguais ou superiores a 01 (um).

20.2. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica da licitante.

20.3. Os documentos referidos a título de habilitação econômico-financeira limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

20.4. As licitantes que, por sua natureza e dispositivo legal, estiverem dispensadas da apresentação de algum documento de habilitação, deverão apresentar declaração da instituição competente citando os dispositivos legais pertinentes.

21. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

21.1.1. Habilitação Técnica:

21.1.1.1. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor são as previstas no item 10 deste TR. Para fins de habilitação técnica, o proponente deverá apresentar junto à proposta, documentos relativos à aptidão técnica do licitante.

21.1.2. O critério de julgamento das propostas é o menor preço global;

21.1.3. Não será aceita subcontratação;

21.1.4. Não será permitida a contratação, para execução dos serviços de suporte 1º nível especificados neste TR, das empresas prestadoras dos serviços de suporte em TI de 2º e 3º nível da ALESC, já que os chamados dos serviços do 2º e 3º níveis são criados e encaminhados pelo 1º nível, com custos por demanda gerada, podendo haver conflitos de interesses.

21.1.5. É vedada a participação de empresas em consórcio, uma vez que o objeto não apresenta uma complexidade que justifique essa forma de participação.

21.1.6. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

22. DA GARANTIA CONTRATUAL

22.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato.

22.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

22.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

22.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

23. DA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Participaram da elaboração deste documento:

Nome	Matrícula	Cargo
Daniele de Miranda Silva	7209	Analista Legislativo II

Daniel Domingos de Souza	6323	Gerente de Suporte e Manutenção
Anderson Ailton Barbosa	6329	Gerente de Suporte e Treinamento

Anexo A ao Termo de Referência
Catálogo de Serviços

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO Service Level Agreement (SLA)				
SLA	Descrição	Tempo para iniciar o atendimento		Tempo máximo para finalizar o atendimento
		Telefone	E-mail / Site	
1	Baixa Complexidade	Imediato	10 min.	15 minutos
2	Média Complexidade	Imediato	15 min.	16 e 30 minutos
3	Alta Complexidade	Imediato	20 min.	31 e 60 minutos
4	A combinar	N/A	N/A	N/A

Tabela 01: Acordo de nível de serviço

CATÁLOGO DE SERVIÇOS				
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	SLA	DISPONIBILIDADE (Horas X Dias)
Esclarecimento de dúvidas	Esclarecer dúvida dos usuários em sistemas, de hardware e rotinas da DTI	Geral	1	12X5
Registro de solicitações de informática	Abertura de chamados para entrega de serviços que não envolvam a Central (pedidos de equipamentos, apoio a eventos, serviços de sistemas, de redes etc.)	Administrativo	1	12X5
Suporte básico	Atendimento envolvendo solução de problemas conhecidos	Suporte	2	12X5

Suporte intermediário	Atendimento envolvendo solução de problemas não conhecidos, com levantamento de informações para escalar o chamado ao 2º nível	Suporte	2	12X5
Suporte avançado	Atendimento envolvendo solução de problemas não conhecidos sem repasse ao 2º nível, isto é, usando apenas os recursos da Central de Serviços	Software	1	12X5
Configuração básica	Instalação de software, instalação de drivers, ajustes remotos em configurações de dispositivos etc.	Software	1	12X5
Treinamento básico	Treinamento via acesso remoto de área de trabalho de funcionalidades de sistemas corporativos ou recursos de aplicativos, como pacote Office, editores de imagem, editores de PDF etc.	Software	1	12X5
Treinamento intermediário	Treinamento completo via acesso remoto de área de trabalho de módulos de sistemas corporativos ou aplicativos, como pacote Office, editores de imagem, editores de PDF etc.	Software	2	12X5
Acompanhamento	Acompanhamento de chamados encerrados que requeiram reavaliação do resultado e confirmação da eficácia do atendimento.	Geral	1	12X5

Pesquisa de satisfação	Pesquisa de satisfação junto aos usuários quanto aos chamados resolvidos em 2º e 3º nível.	Administrativo	1	12X5
Documentação de FAQ	Registro em base de conhecimento visando compartilhar informações que aprimorem o funcionamento da Central de Serviços e dos demais níveis de atendimento.	Administrativo	1	12X5
Relatórios	Produção de relatório mensal de avaliação do atendimento.	Administrativo	1	12X5

Tabela 02: Catálogo de Serviços

Anexo B ao Termo de Referência Níveis Mínimos de Serviço

1. CRITÉRIOS PARA AJUSTE DO PAGAMENTO DA CONTRATADA

1.1. Seguem nas tabelas abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS			
INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
Índice de Satisfação da DTI	O Índice de Satisfação dos colaboradores da DTI do 2º e 3º níveis de atendimento, que será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações, conforme fórmula abaixo: Onde: IS: Índice de Satisfação $\sum NA$: Total das Notas de Avaliação QA: Quantidade de avaliações realizadas $IS = \sum NA/QA$	Nota	Maior ou Igual a nota 8 com acréscimo de 10 pontos a cada décimo abaixo da meta.

Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Atendimento é igual ou inferior aos tempos indicados no Anexo A ao Termo de Referência - Catálogo de Serviços, divididas pelo número total de requisições e incidentes vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95% com acréscimo de 5 pontos a cada 0,5% abaixo da meta.
Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo para Finalização do Atendimento do chamado é igual ou inferior aos tempos indicados no Anexo A ao Termo de Referência Catálogo de Serviços, divididas pelo número total de requisições, em cada nível de prioridade, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95% com acréscimo de 5 pontos a cada 0,5% abaixo da meta.
Índice de Resolução de Chamados	Quantidade de chamados solucionados em 1º nível, dividido pela quantidade total de chamados abertos no mês, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 50% com acréscimo de 5 pontos a cada 0,5% abaixo da meta.

Tabela 03: Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

REGRAS CONTRATUAIS			
INDICADOR	REGRA	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
	Permitir a presença de profissional sem crachá e/ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10
	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado.	Por ocorrência	10
	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	25

Cumprimento de regras contratuais	Manter profissionais sem formalização ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	15
	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	10
	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela CONTRATANTE, por serviço.	Por ocorrência	10
	Deixar de substituir colaborador faltoso ou afastado do serviço.	Por dia	20
	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
	Deixar de notificar incidentes ou requisições repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de apoio a governança de TI.	Por ocorrência	10
	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	10

Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.	Por ocorrência	10
Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
Instalar software não licenciado (prática conhecida como pirataria de software) exceto software livre desde que tenha anuência da CONTRATANTE.	Por ocorrência	15
Deixar de cumprir os critérios complementares ao SLA com até 50% de atraso.	Por ocorrência	10
Deixar de cumprir os critérios complementares ao SLA com mais de 50% de atraso.	Por ocorrência	20

Tabela 04: Regras Contratuais

Anexo C ao Termo de Referência
Planilha de Custos e Formação de Preços
MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº do Processo: 23.0.000017437-8

Licitação Nº: 031/2024

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF:	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)

Módulo 1 - Composição da Remuneração		
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado	
G	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	
B	Férias e Adicional de Férias	
Total		

Nota 1: Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes a gratificação natalina e adicional de férias.

Nota 2: O adicional de férias contido no Submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração que por sua vez é dividido por 12 (doze) conforme Nota 1 acima.

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.

Nota 3: Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1, o Módulo 3, Módulo 4 e o Módulo 6.

Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários		
2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Assistência Médica e Familiar	
D	Outros (especificar)	

Nota 1: O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

Nota 2: Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho e atentar-se ao disposto no art. 6º desta Instrução Normativa.

2	Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
Total		

Módulo 3 – Provisão para Rescisão		
3	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	
D	Aviso Prévio Trabalhado	
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
Total		

Módulo 4 – Custo de Reposição de Profissional Ausente		
Submódulo 4.1 – Ausências Legais		
4.1	Ausências Legais	Valor (R\$)
A	Férias	
B	Ausências Legais	
C	Licença Paternidade	
D	Ausência por acidente de trabalho	
E	Afastamento Maternidade	
F	Outros (especificar)	
Total		

Nota 1: Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor/substituto que porventura venha cobrir o empregado nos casos de Ausências Legais (Submódulo 4.1) e/ou na Intrajornada (Submódulo 4.2), a depender da prestação do serviço.

Nota 2: Haverá a incidência do Submódulo 2.2 sobre esse módulo.

Nota 3: As alíneas “A” a “F” referem-se somente ao custo que será pago ao repositor pelos dias trabalhados

quando da necessidade de substituir a mão de obra alocada na prestação do serviço.

Submódulo 4.2 – Intrajornada		
4.2	Intrajornada	Valor (R\$)
A	Intervalo para repouso ou alimentação	
Total		

Nota: Quando houver a necessidade de reposição de um empregado durante sua ausência nos casos de intervalo para repouso ou alimentação deve-se contemplar o Submódulo 4.2.

4	Quadro-Resumo do Módulo 4 – Custo de reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	
4.2	Intrajornada	
Total		

Módulo 5 – Insumos Diversos		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
C.1	Tributos Federais (especificar)		
C.2	Tributos Estaduais (especificar)		
C.3	Tributos Municipais (especificar)		
Total			

Nota 1: Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		Valor (R\$)
Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B +C+ D+E)		
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado		

ANEXO II

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/2024

PLANILHA DE VALORES MÁXIMOS ADMISSÍVEIS

Item	Descrição	Unid.	CATSERV	Quantitativo	Valor mensal (R\$)	Subtotal (R\$)
1	1 (um) Posto de Trabalho de Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	UN	26980	12	15.759,30	189.111,60
2	5 (cinco) Postos de Trabalho de Técnicos de Apoio ao Usuário de Informática	UN	26980	12	41.402,45	496.829,40
Valor Máximo Admissível (R\$)						685.941,00

ANEXO III

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/2024

MODELO DE PROPOSTA

NOME DA EMPRESA: _____

ENDEREÇO: _____ CIDADE: _____ CEP: _____ - _____ ESTADO: _____

FONE DA EMPRESA: _____ FONE DO REPRESENTANTE: _____

CNPJ Nº: _____

BANCO: _____ AGÊNCIA: _____ CONTA CORRENTE: _____

E-MAIL: _____ RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

A presente proposta tem como objeto a aquisição dos itens ou contratação dos serviços abaixo discriminados, em conformidade com as especificações, quantidades e demais condições definidas no edital e seus anexos.

Item	Descrição	Unid.	CATSERV	Quantitativo	Valor mensal (R\$)	Subtotal (R\$)
1	POSTO DE TRABALHO - Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	UN	26980	12		
2	5 (cinco) Postos de Trabalho de Técnicos de Apoio ao Usuário de Informática	UN	26980	12		
Valor Máximo Admissível (R\$)						

Nº do Processo: 23.0.000017437-8
Licitação Nº: 031/2024

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF:	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)

Módulo 1 - Composição da Remuneração		
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado	
G	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	
B	Férias e Adicional de Férias	
Total		

Nota 1: Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes a gratificação natalina e adicional de férias.

Nota 2: O adicional de férias contido no Submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração que por sua vez é dividido por 12 (doze) conforme Nota 1 acima.

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.

Nota 3: Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1, o Módulo 3, Módulo 4 e o Módulo 6.

Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Assistência Médica e Familiar	
D	Outros (especificar)	

Nota 1: O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

Nota 2: Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho e atentar-se ao disposto no art. 6º desta Instrução Normativa.

2	Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
Total		

Módulo 3 – Provisão para Rescisão		
3	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	
D	Aviso Prévio Trabalhado	
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
Total		

Módulo 4 – Custo de Reposição de Profissional Ausente		
Submódulo 4.1 – Ausências Legais		
4.1	Ausências Legais	Valor (R\$)
A	Férias	
B	Ausências Legais	
C	Licença Paternidade	
D	Ausência por acidente de trabalho	
E	Afastamento Maternidade	
F	Outros (especificar)	
Total		

Nota 1: Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor/substituto que porventura venha cobrir o empregado nos casos de Ausências Legais (Submódulo 4.1) e/ou na Intrajornada (Submódulo 4.2), a depender da prestação do serviço.

Nota 2: Haverá a incidência do Submódulo 2.2 sobre esse módulo.

Nota 3: As alíneas “A” a “F” referem-se somente ao custo que será pago ao repositor pelos dias trabalhados quando da necessidade de substituir a mão de obra alocada na prestação do serviço.

Submódulo 4.2 – Intrajornada		
4.2	Intrajornada	Valor (R\$)
A	Intervalo para repouso ou alimentação	
Total		

Nota: Quando houver a necessidade de reposição de um empregado durante sua ausência nos casos de intervalo para repouso ou alimentação deve-se contemplar o Submódulo 4.2.

4	Quadro-Resumo do Módulo 4 – Custo de reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	
4.2	Intrajornada	
Total		

Módulo 5 – Insumos Diversos		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
C.1	Tributos Federais (especificar)		
C.2	Tributos Estaduais (especificar)		
C.3	Tributos Municipais (especificar)		
Total			

Nota 1: Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		Valor (R\$)
Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B +C+ D+E)		
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado		

2. QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Tipo de Serviço (A)		Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
I	Serviço 1 (indicar)	R\$		R\$		R\$
II	Serviço 2 (indicar)	R\$		R\$		R\$
N	Serviço N (indicar)	R\$		R\$		R\$
Valor Mensal dos Serviços (I + II + N)						

- I. A presente proposta tem validade de 60 (sessenta) dias;
- II. Declaro que cumpro e acato todos os dispositivos estabelecidos no edital e seus anexos.
- III. Declaro de que a presente proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na presente data.

Florianópolis/SC, ____ de ____ de2024.

Representante legal
(Assinatura e carimbo da empresa)

ANEXO IV

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/2024

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
LEI Nº 13.709/2018

1. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.
2. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do edital/instrumento contratual.
3. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD.
4. Em atendimento ao disposto na Lei n. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o Contratante, para a execução do serviço objeto deste edital, terá acesso aos dados pessoais dos representantes da licitante/contratada/detentora da ata, tais como: número do CPF e do RG, endereço eletrônico, cópia do documento de identificação.
5. A licitante/contratada/detentora da ata, declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados pelo Contratante.
6. A licitante/contratada/detentora da ata, fica obrigada a comunicar ao Contratante, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito que possa vir a causar risco ou dano relevante aos Titulares de Dados Pessoais, apresentando as informações descritas nos incisos do § 1º do art. 48 da LGPD, cabendo ao Contratante as demais obrigações de comunicação previstas no referido artigo.

Florianópolis/SC ____ de ____ de 2024.

Representante legal

(Assinatura e carimbo da empresa)

ANEXO V

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/2024

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

A licitante declara que está ciente e tem conhecimento pleno das condições e peculiaridades para a execução do objeto deste procedimento licitatório, dispensando a realização de vistoria, nos termos do art. 63, § 3º da lei 14.133/2021.

OU

A licitante declara que realizou vistoria, tendo conhecimento pleno das condições e peculiaridades para a execução do objeto deste procedimento licitatório.

Florianópolis/SC ____ de _____ de 2024.

Representante legal

(Assinatura e carimbo da empresa)

ANEXO VI

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/2024

DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE ÀS LEIS ESTADUAIS NºS 10.732/98 e 16.003/13

Para atendimento ao disposto no Edital de Pregão Eletrônico #pregão#, promovida pela ALESC, a

empresa _____ estabelecida na Rua _____ nº _____, Bairro _____, Cidade _____/_____, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____._____._____/_____-_____, por intermédio de seu representante legal, DECLARA que atende às exigências das Leis estaduais nºs 10.732, de 07/04/1998, e 16.003, de 25/04/2013, esta última regulamentada pelo Decreto estadual nº 1.694, de 23/08/2013.

DECLARA, ainda, que se compromete a fornecer os comprovantes necessários quando assim solicitados pela **ALESC**.

Florianópolis/SC ____ de _____ de 2024

Assinatura do Responsável

Carimbo da Empresa

ANEXO VII

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/2024

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº/....., QUE CELEBRAM
ENTRESI A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DE SANTA CATARINA E A
EMPRESA.....

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SANTA CATARINA, inscrita no CNPJ sob o nº 83.599.191/0001-87, com sede na Rua Doutor Jorge Luz Fontes nº 310, na cidade de Florianópolis/SC, CEP 88020-900, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Claudir José Larentis, e por seu Diretor de Tecnologia e Informações, Ami Nadabe Ozelame, doravante denominada Contratante, e o(a) _____, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº _____, sediado(a) na _____, em _____, doravante designada contratada, neste ato representado(a) por _____ (nome e função na contratada), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo SEI nº 23.0.000017437-8 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais normas aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 031/2024**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados, na modalidade híbrida, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra e atendimento de níveis mínimos de serviço (Service Level Agreement - SLA), na área 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), nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	UN	01		
02	Técnico de Apoio ao Usuário de Informática	UN	05		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta da contratada;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

- 2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do presente contrato, prorrogável na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, respeitada a vigência máxima decenal.
- 2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a contratada.
- 2.3. A contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
- 2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando a contratada tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – SUBCONTRATAÇÃO

3.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUARTA – PREÇO

4.1. O valor total da contratação é de R\$...... (.....)

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O pagamento se dará por meio de crédito bancário em conta corrente identificada pela contratada, mediante apresentação do documento fiscal, após a realização dos serviços devidamente atestados pelo fiscal do contrato e com aceite do Fiscal e do Gestor do contrato, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da data de aceite do documento fiscal.

5.2. No caso do não pagamento do documento fiscal até o 30º (trigésimo) dia da data de aceite, por culpa exclusiva do Contratante, será efetuada a atualização monetária do 31º (trigésimo primeiro) dia até a data da efetiva quitação, atualizando-se o valor com base nos mesmos critérios adotados para a atualização das obrigações tributárias, em observância ao que dispõe o art. 117 da Constituição Estadual.

5.3. O credor que não possuir conta corrente na instituição financeira contratada pela Alesc (Banco do Brasil) poderá receber o pagamento em outras instituições financeiras, por meio de crédito em conta corrente do favorecido, ficando, contudo, responsável pelo pagamento das tarifas bancárias derivadas da operação (nos termos do art. 9º, § 4º, do Decreto nº 1.073, de 23 de fevereiro de 2017).

5.4. Se, quando da efetivação do pagamento, os documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista estiverem com a validade expirada, o pagamento não ficará retido, devendo, entretanto, a contratada apresentar, no prazo de máximo de até 30 (trinta) dias, novos documentos dentro do prazo de validade, sob pena de ser-lhe aplicada sanção, após defesa, por inadimplemento parcial do contrato.

5.5. Caso haja aplicação de multa/glosa, a contratada deverá emitir novo documento fiscal com o desconto correspondente ao valor da multa/glosa. Caso não seja emitido novo documento fiscal, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Alesc em favor da contratada, sendo a base de cálculo para retenção de IR o valor total do documento fiscal, conforme IN RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012. Caso o valor da multa/glosa seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

5.6. Caberá à contratada emitir e apresentar os documentos fiscais correspondentes aos serviços objeto deste contrato, no início de cada mês subsequente àquele no qual os serviços foram realizados, expressas em moeda corrente, com a discriminação dos serviços efetivamente efetuados, inclusive com período de referência da prestação dos serviços, devidamente atestadas por servidor designado pela Alesc.

6.6.1 O código de atividade (CNAE) deverá ser compatível com o objeto deste contrato.

6.6.2 O número do contrato e os dados bancários deverão constar do documento fiscal.

5.7. Só serão autorizados, para efeito de pagamento, os documentos fiscais referentes a serviços autorizados, identificados e efetivamente realizados, até o período correspondente.

5.8. No pagamento deverão ser efetuadas as retenções e recolhimentos fiscais determinados pela legislação tributária.

5.9. Sendo identificada cobrança indevida ou outras irregularidades/divergências, os fatos serão informados à contratada, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

5.10. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento do documento fiscal, os fatos serão informados à contratada para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

5.11. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste dos documentos fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Não serão pagos serviços não executados/autorizados.

5.12. A contratada deverá emitir a nota fiscal em observância às regras de retenção de tributos

dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, bem como apresentar documentação comprobatória em caso de isenção ou imunidade.

5.13. O pagamento será efetuado mensalmente depois de comprovada a realização dos serviços, conferência e aceite por parte da Diretoria de Tecnologia e Informações:

5.13.1. Acontecerá após a conferência e aceite por parte do fiscal do contrato, de acordo com as condições contidas no edital e na proposta da Contratada, mediante a apresentação da nota fiscal/fatura correspondente e de acordo com as demais exigências administrativas em vigor, incluindo a relação que contém os nomes dos terceirizados que deverá ser fornecida mensalmente junto da fatura;

5.13.2. O pagamento poderá ser ajustado quando existirem descontos relativos a eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos (Anexo B - Acordo de Nível de Serviço), ou descumprimento das demais obrigações contratuais;

5.14. Junto com a nota fiscal discriminando os serviços e a nominata dos trabalhadores, a Contratada deverá apresentar a seguinte documentação referente ao mês anterior:

- a) guia de recolhimento do FGTS e do INSS;
- b) cópia da guia do INSS (GPS), que corresponde à GFIP dos empregados vinculados à execução contratual;
- c) cópia da guia de recolhimento do ISS, exceto se o órgão efetivar a devida retenção;
- d) A Contratada deve providenciar também uma via da frequência do ponto mensal de cada funcionário para fins de arquivo da Contratante;

5.15. A Contratada deverá garantir os níveis de serviço definidos no presente Contrato e no Termo de Referência, sendo, para isso, única e totalmente responsável pela manutenção do quantitativo de pessoal alocado para os postos de trabalho;

5.15.1. A escala de férias dos colaboradores ocupantes dos postos de trabalho deverá ser previamente avaliada e aceita pela Contratante, não sendo admitido mais que um profissional em férias simultaneamente, exceto em períodos de recesso parlamentar e/ou férias coletivas dos colaboradores da Alesc;

5.15.2. Nos casos de atraso, falta, folga, licença, férias ou outro tipo de afastamento de qualquer empregado que afete os níveis de serviço será aplicada glosa referente ao quantitativo de horas descobertas do respectivo posto de trabalho, sendo está aplicada sobre o faturamento mensal correspondente, conforme tabela de regras contratuais, constante do Anexo B, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no contrato;

5.15.3. A alocação temporária de mão de obra excedente não implica qualquer direito a percepção de valor adicional à Contratada, que está limitada ao recebimento pelo número de postos de trabalho previsto neste Contrato e no Termo de Referência. Isto inclui a hipótese de desligamento de funcionário, com ou sem o cumprimento de aviso prévio, mesmo que implique a atuação concomitante do colaborador desligado e de seu substituto;

5.15.4. A alocação provisória de mão de obra para cobrir posto de trabalho em decorrência da ausência de colaborador não exime a Contratada do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, implicando que o substituto deve estar qualificado para realizar os atendimentos.

5.15.4.1. No caso de substituto que atue por tempo superior a 30 dias ao longo da vigência contratual, não obstante a atuação em períodos fracionados, o profissional substituto deverá respeitar as exigências ao cargo substituído, estando sujeito ao mesmo rigor comprobatório de qualificação e experiência;

5.15.4.2. No caso de substituto que atue por tempo inferior a 30 dias ao longo da vigência contratual, o profissional substituto deverá, ao menos:

5.15.4.2.1. Para o cargo de Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação:

- a) Ser membro da equipe regular de técnicos da Central de Serviços; e
- b) Ter sido capacitado previamente durante pelo menos 14 dias pelo Supervisor titular, com anuência formal do Fiscal de Contrato.

5.15.4.2.2. Para o cargo de Técnico de Apoio ao Usuário de Informática:

- a) Possuir curso de ITIL Foundation v3 ou superior, e curso de atendimento ao cliente, ambos com pelos menos 8 horas de duração.

5.16. A Alesc não remunerará a Contratada por postos de trabalho não ocupados.

5.16.1. Será considerado desocupado o posto de trabalho vago por afastamento do colaborador, exceto quando em razão de férias ou licenças remuneradas legalmente previstas por período de até 30 dias consecutivos.

5.16.2. A recorrência de afastamentos de um mesmo colaborador, não importando o período de apuração, ensejará o pedido de substituição definitiva do ocupante do posto de trabalho pela Contratante, sendo considerado vago o posto de trabalho em 15 dias a contar da formalização do pedido pelo Fiscal de Contrato.

5.16.3. Na hipótese de aplicação do disposto no item 5.16.2, a Contratada poderá apresentar recurso da decisão do Fiscal de Contrato, que a submeterá ao Gestor do Contrato para deliberação definitiva, com efeito suspensivo do prazo de início da vacância.

5.17. A Contratante deverá, conforme art. 121, §3º, III da Lei nº 14.133/2021, depositar em conta vinculada - bloqueada para movimentação - o provisionamento de valores dos encargos trabalhistas relativos ao 13º salário, abono de férias, impacto sobre férias e sobre o 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa.

CLÁUSULA SEXTA – REPACTUAÇÃO

6.1. Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano.

6.1.1. O interregno de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta, nos termos do art. 55 da IN 05/2017.

6.1.2. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

6.1.3. A Contratada poderá exercer seu direito à repactuação, da data do registro da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional até a data da prorrogação contratual subsequente, sendo que, se não fizer de forma tempestiva e, por via de consequência, prorrogar o contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão de seu direito.

6.1.4. As repactuações a que a Contratada fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, também serão objeto de preclusão com o encerramento do contrato.

6.2. Para fins de repactuação o percentual aplicado será aquele definido na respectiva Convenção Coletiva de Trabalho (CCT).

6.3. A Contratada deve indicar qual Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) estará vinculada.

6.4. Serão repactuados todos os gastos referentes ao custo da remuneração, dos encargos sociais e do vale alimentação do profissional utilizado na execução dos serviços, bem como seus respectivos reflexos.

6.5. A repactuação será precedida de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

6.6. O prazo para resposta da Administração ao pedido de repactuação de preços será de até 60 (sessenta) dias, contado da data do fornecimento da documentação prevista no Item 6.5.

CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. Após o interregno de um ano, mediante pedido da contratada, os valores dos insumos diversos (Módulo 5) serão reajustados, por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

7.2. O índice a ser aplicado será referente a 12 (doze) meses, a contar da data da apresentação da proposta.

7.3. Sob pena de preclusão, o direito ao reajuste deverá ser pleiteado pela Contratada antes:

7.3.1. do advento da data base referente ao reajuste subsequente;

7.3.2. da assinatura de aditivo de prorrogação contratual;

7.3.3. do encerramento do contrato.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Contrato e no Termo de Referência;

8.3. Notificar a contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.4. Nomear o fiscal e gestor do contrato por meio de Portaria a ser publicada no Diário da Assembleia.

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela contratada.

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.7. Efetuar o pagamento à contratada do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

8.8. Aplicar à contratada as sanções previstas na lei e neste Contrato.

8.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela contratada no prazo máximo de 1 (um) mês, admitida a prorrogação motivada por igual período.

8.11. Comunicar a contratada na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.12. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.13. A Alesc disponibilizará à Contratada a seguinte infraestrutura:

8.13.1. Espaços físicos e mobiliário necessários aos serviços em cada unidade de prestação de serviços;

8.13.2. Computadores para atendimento e uso de sistemas e aplicativos da Alesc;

8.13.3. Telefones e ramais, exceto fones de operador;

8.13.4. Software de registro de tickets;

8.13.5. Software de acesso remoto interno.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

9.1.2. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

9.1.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

9.1.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos.

9.1.5. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante.

9.1.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.1.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.1.9. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.10. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.1.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.1.12. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.1.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

9.1.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação.

9.1.15. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação.

9.1.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos,

devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.18. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.2. 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, mantida em funcionalidade específica da ferramenta ITSM disponibilizada pela Contratante. Quando necessário, a equipe técnica do Contratante poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento;

9.3. 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;

9.4. A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe da Contratante;

9.5. As principais atividades relacionadas à base de conhecimento a serem executadas pela Contratada são:

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

9.5.2. Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;

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

9.5.4. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;

9.5.5. Organizar as novas documentações;

9.5.6. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;

9.5.7. Participar da definição de padrões para as soluções.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A Contratada deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, de forma que a 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;

10.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da Alesc e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança;

10.3. Fica sob a responsabilidade da Contratante a apresentação dos procedimentos internos;

10.4. Será de responsabilidade da Contratada o cumprimento da legislação trabalhista e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da Alesc;

10.5. Durante a vigência e execução dos serviços, a Contratada se obriga a manter profissionais com as qualificações especificadas neste Contrato e no termo de Referência;

10.6. 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;

10.7. 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 Contratante;

10.7.1. No caso de substituição de profissionais no decorrer do contrato, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios até a data de início de suas atividades;

10.7.2. 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;

10.7.3. A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:

10.7.3.1. 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;

10.7.3.2. 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;

10.7.3.3. Contrato de trabalho.

10.7.4. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do Contratante para fins de confirmação das informações prestadas.

10.8. A Contratada deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços, em horário comercial na sede da Alesc e acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de ausência ou indisponibilidade;

10.9. O Supervisor de Suporte Técnico poderá desempenhar a função de Preposto;

10.10. Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação;

10.10.1. Formação:

a) Nível Superior completo nas áreas de Tecnologia da Informação; ou

b) Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Tecnologia da Informação.

10.10.2. Treinamentos/Certificações:

- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;
- Curso Sistema Operacional Windows 10 ou superior;
- Curso Microsoft Office 2019 ou 365;
- Curso de atendimentos ao cliente;
- Carga horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso.

10.10.3. 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.

10.11. Técnico de Apoio ao Usuário de Informática;

10.11.1. Formação:

a) Nível técnico em Informática com carga horária maior que 1.000 horas; ou

b) Nível Médio com experiência profissional mínima de 2 (dois) anos de atuação como profissional técnico de suporte de TI.

10.11.2. Treinamentos/Certificações:

- Curso Sistema Operacional Windows 10 ou superior;
- Curso 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.

10.12. Experiência (todos os perfis) - mínimo de 2 anos atuando no atendimento direto a usuários de informática;

10.13. Atribuições do Supervisor de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação:

10.13.1. Coordenar e acompanhar a execução dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços;

10.13.2. Acompanhar e supervisionar 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;

10.13.3. Acompanhar e supervisionar 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;

10.13.4. Zelar pela execução dos trabalhos em consonância com as qualificações técnicas exigidas;

10.13.5. Revisar, classificar e distribuir as atividades de acompanhamento de chamados já finalizados e que exijam a verificação de eficácia do atendimento;

10.13.6. Monitorar os chamados escalonados, visando garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos;

10.13.7. Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da Central de Serviços;

10.13.8. Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para os Serviços de Atendimento de 1º Nível;

10.13.9. 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;

10.13.10. Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;

10.13.11. 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;

10.13.12. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;

10.13.13. Solicitar à Contratada o treinamento da equipe de atendimento, sempre que necessário, e a partir das demandas apresentadas pela Contratante;

10.13.14. Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir;

10.13.15. Executar outras atividades voltadas à execução dos serviços, em particular à qualidade do atendimento;

10.13.16. Produção e apresentação mensal de relatório de avaliação do atendimento sob supervisão, definições e parâmetros da DTI, constando de:

10.13.16.1. 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;

10.13.16.2. Análise da qualidade dos serviços;

10.13.16.3. Problemas pendentes de solução definitiva;

10.13.16.4. Avaliação qualitativa dos outros níveis de atendimento;

10.13.16.5. Recomendações de ações para melhoria dos padrões de trabalho conforme ITIL.

10.14. Atribuições do Técnico de Apoio ao Usuário de Informática:

10.14.1. Esclarecer dúvida dos usuários em sistemas, hardware, redes e rotinas da DTI;

10.14.2. Registrar chamados para os serviços disponibilizados pela DTI;

10.14.3. Prestar suporte remoto aos usuários que solicitam serviços da DTI;

10.14.4. Realizar configurações/instalações básicas de softwares, drivers, dispositivos etc.;

10.14.5. Realizar treinamento remoto de módulos de sistemas corporativos ou aplicativos, como pacote Office, editores de imagem, editores de PDF etc;

10.14.6. Acompanhar chamados encerrados que requeiram reavaliação do resultado e confirmação;

10.14.7. Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários da DTI; e

10.14.8. Manter atualizada a base de conhecimentos com informações que aprimorem o funcionamento da Central de Serviços e dos demais níveis de atendimento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

11.1. Os serviços serão prestados por meio de profissionais da Contratada alocados exclusivamente para a Alesc, na forma de postos de trabalho, devendo a Contratada atender ao disposto na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) a que esteja submetida, à legislação trabalhista vigente e às regras deste Contrato e do Termo de Referência.

11.2. O serviço deverá ser prestado nos dias úteis e dentro do horário normal de funcionamento da Alesc, que é das 7:00 às 19:00;

11.3. Cada posto de trabalho previsto nesta contratação deverá cumprir 8 (oito) horas de expediente diário dentro do horário de funcionamento normal da Alesc, que é das 7h:00min às 19h:00min observada a legislação trabalhista vigente, competindo à CONTRATADA, manejar seu pessoal de modo a garantir a melhor qualidade do serviço e não permitir horário em descoberto;

11.4. Não haverá remuneração adicional da Alesc à Contratada no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas diárias;

11.5. Todo serviço prestado deverá ser proveniente de chamado (ticket) na ferramenta ITSM disponibilizada pela Contratante;

11.5.1. A falta de registro de chamado, na ferramenta ITSM, associado à serviços prestados ensejará aplicação de penalidade conforme Anexo B - Níveis Mínimos de Serviço.

11.6. O Catálogo de Serviços está discriminado no Anexo A - 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;

11.6.1. A inclusão de novos serviços ao catálogo de serviços não implicará, em hipótese alguma, no aumento do valor pactuado para a prestação dos serviços.

11.7. O Período de Adaptação Operacional da futura Contratada terá a duração de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. 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 B do Termo de Referência.

11.7.1. Havendo negligência e/ou omissão da Contratada no período de adaptação, poderá a Contratante rescindir o contrato unilateralmente.

11.8. 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;

- 11.9. A Contratada deverá capacitar sua equipe com relação às melhores práticas definidas pelo ITIL;
- 11.10. . A Contratada e seus profissionais deverão respeitar as normas, padrões e procedimentos definidos e adotados pela Contratante na prestação de seus serviços;
- 11.11. . Os chamados poderão ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o usuário concorde e autorize;
- 11.12. Os profissionais da equipe da Contratada deverão estar devidamente uniformizados e identificados com crachá;
- 11.13. . 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;
- 11.14. . 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;
- 11.15. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços inerentes ao primeiro contato relacionadas às atividades básicas, das quais se destacam:
- 11.15.1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela Contratante;
 - 11.15.2. 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 e no Termo de Referência;
 - 11.15.3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes de suporte de TI da Alesc;
 - 11.15.4. 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;
 - 11.15.5. 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;
 - 11.15.6. Finalizar os chamados resolvidos neste nível após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
 - 11.15.7. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da Alesc, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados;
 - 11.15.8. Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;
 - 11.15.9. 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;
 - 11.15.10. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;
 - 11.15.11. 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;
 - 11.15.12. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
 - 11.15.13. 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;

11.15.14. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

11.15.15. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

11.15.16. 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;

11.15.17. 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;

11.15.18. 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;

11.15.19. O Suporte 1º Nível terá como meta a solução de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) de todos os chamados de TI da Alesc;

11.15.20. 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;

11.15.21. 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 supervisor, orientação ao Contratante e após atualizar a documentação; e

11.15.22. A Contratada será concedido, no início da execução do contrato, 60 dias para adaptação aos serviços. Nesse período não serão aplicadas glosas previstas no contrato.

11.16. Os serviços serão executados de forma presencial, nas dependências da Contratante;

11.16.1. Excepcionalmente, mediante autorização expressa do gestor do contrato, os serviços poderão ser executados de forma remota.

11.17. O profissional do perfil Supervisor de Suporte Técnico deverá cumprir sua carga horária diária de forma que consiga acompanhar, da forma mais adequada, o andamento dos serviços prestados, garantindo a intersecção de seu período de trabalho com o dos demais prestadores de serviço especificados neste Contrato e no Termo de Referência.

11.18. O início e o término da jornada de trabalho de cada um dos prestadores de serviço deverão ser previamente aprovados pela Contratante;

11.19. A partir da assinatura do contrato será concedido o prazo máximo de até 30 dias, anterior à emissão da ordem de serviço, para que a Contratada apresente os documentos exigidos no item 4.7, conforme Art. 92, §2º da Lei 14.133 de 2021.

11.19.1. A prestação dos serviços será iniciada imediatamente após a emissão da ordem de serviço.

11.20. 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 B - Níveis Mínimos de Serviço, disponível no Termo de Referência, exigido pela Contratante em relação aos serviços prestados pela Contratada;

11.21. Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação da Contratada, permitindo verificar a efetividade do atendimento;

11.22. A análise dos resultados relativos aos Níveis Mínimos de Serviço, especificados no Anexo B do

Termo de Referência, alcançados pela Contratada poderá resultar em penalidades, caso não tenham sido atingidos os índices estabelecidos pela Contratante;

11.23. 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;

11.24. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada após o último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

11.25. 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;

11.26. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde 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.

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

Onde:

· **Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

· **Somatório de pontos do Nível Mínimo de Serviço - NMS** é a soma da pontuação acumulável das penalizações de cada Indicador de Nível de Serviço, conforme especificado na Tabela 03 - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço, do Anexo B deste TR.

· **Somatório de pontos do Cumprimento de Regras Contratuais - CRC** é a soma da pontuação de cada Regra Contratual penalizada, conforme especificado na Tabela 04 – Regras Contratuais, do Anexo B deste TR.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

12.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

12.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

12.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

12.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela contratada.

12.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

12.6. É dever da contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

12.7. A contratada deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

12.8. O contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

12.9. A contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

12.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

12.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

12.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

12.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

13.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021 em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato.

13.2. A contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato.

13.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência, permanecendo em vigor mesmo que a contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas.

13.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

13.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto.

13.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a contratada ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

13.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

13.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

13.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

13.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

13.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, com correção monetária.

13.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

13.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

13.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

13.12. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

13.12.1. O emitente da garantia ofertada pela contratada deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

13.12.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

13.13. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

13.14. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

13.15. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

13.16. A contratada autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

13.17. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a contratada que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

14.2. Serão aplicadas à contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

14.2.1. Advertência, quando a contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

14.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

14.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

14.2.4. Multa moratória, que poderá ensejar a rescisão do contrato, de acordo com o abaixo

especificado:

- a) Até 5% (cinco por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência, pelo descumprimento ou inobservância a qualquer item previsto no contrato;
- b) 5% (cinco por cento) do valor total mensal do contrato, por indicador ou meta de Nível Mínimo de Serviço, que tenha sido objeto de tentativa de burla, fraude, manipulação ou descaracterização pela Contratada;
- c) 2% (dois por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência que permaneça sem solução por mais de um período de faturamento consecutivo;
- d) 15% (quinze por cento) do valor total mensal do contrato no caso de entrega de serviços fora das especificações técnicas exigidas, exceto se já tiver sido objeto de glosa;
- e) A aplicação reiterada de sanção, por mais de 3 (três) vezes para a mesma infração, poderá ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

14.2.5. 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 ou descumprimento de qualquer item deste contrato;

14.3. A aplicação das penalidades listadas acima poderá ser aplicada à Contratada, mediante envio de notificação e assegurada a defesa prévia pelo prazo de até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da intimação.

14.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme art. 156, §8º.

14.5. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

14.6. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

15.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

15.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas pertinentes ao objeto do presente Edital correrão à conta da Subação 1369 (manutenção, serviços e equipamentos de informática), Elemento de Despesa 33.90.37.01 (Apoio Administrativo, Técnico, Operacional), do Orçamento da Alesc.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

17.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES

18.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos artigos 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

18.2. A contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial

atualizado do contrato.

18.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da Procuradoria Jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

18.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA LEI ANTICORRUPÇÃO

19.1. As partes comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial, nas Leis nº 8.429/1992 e nº 12.846/2013, seus regulamentos e eventuais outras aplicáveis.

19.2. A contratada declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; e se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

19.3. A contratada, no desempenho das atividades objeto deste contrato, compromete-se perante à contratante a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

19.4. Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte da contratada, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar a instauração do Procedimento de Apuração da Responsabilidade Administrativa – PAR, nos termos da legislação vigente, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis e o ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

19.5. A contratada declara que tem ciência de que a violação de qualquer das obrigações previstas neste contrato, além de outras, é causa para rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos, inclusive danos potenciais, causados à parte inocente e das multas pactuadas.

19.6. A contratada compromete-se em notificar à Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina qualquer irregularidade de que tiver conhecimento acerca da execução do presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA – PUBLICAÇÃO

20.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA PRIMEIRA – FORO

21.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital/SC para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Florianópolis, documento datado e assinado digitalmente.

Contratante
Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (Alesc)

Claudir José Larentis
Diretor Geral

Ami Nadabe Ozelame
Diretor de Tecnologia e Informações

Contratada
[Representante Legal]



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE RODRIGUES BADOTTI, Coordenador de Licitações e Contratos**, em 31/07/2024, às 10:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIR JOSE LARENTIS, Diretor-Geral**, em 31/07/2024, às 17:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.alesec.sc.gov.br/verifica-assinatura> informando o código verificador **1368742** e o código CRC **2E1C62EA**.