



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO OBJETIVANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS – PARTICIPAÇÃO AMPLA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº **11/2022/FPBRN**

PROCESSO SIMA nº **57.701/2022**

OFERTA DE COMPRA nº **260030000012022OC00020**

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.bec.sp.gov.br

DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA: **20/10/2022**

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: **04/11/2022** às **09h00**

O Estado de São Paulo, pela Chefia de Gabinete, da Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente, por intermédio do Sr. Fábio Aurélio Aguilera Mendes, RG nº 26.509.467-7 e CPF nº 164.293.688-07, usando a competência delegada pelos artigos 3º e 7º, inciso I, do Decreto estadual nº 47.297, de 06 de novembro de 2002, torna público que se acha aberta, nesta unidade, situada à Av. Prof. Frederico Hermann Júnior, 345 – Alto de Pinheiros – São Paulo – SP, licitação na modalidade **PREGÃO**, a ser realizada por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado “Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo – Sistema BEC/SP”, com utilização de recursos de tecnologia da informação, denominada **PREGÃO ELETRÔNICO**, objetivando a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI PARA OPERAÇÃO E GESTÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK)**, sob o regime de **empreitada por preço global**, que será regida pela Lei federal nº 10.520/2002, pelo Decreto estadual nº 49.722/2005 e pelo regulamento anexo à Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei federal nº 8.666/1993, do Decreto estadual nº 47.297/2002, do regulamento anexo à Resolução CEGP-10, de 19 de novembro de 2002, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

A opção da Administração por licitar de acordo com a Lei Federal nº 10.520/2002 e as normas mencionadas no parágrafo anterior observa o disposto no artigo 191 c/c o inciso II do artigo 193 da Lei Federal nº 14.133/2021.

As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e ser encaminhadas por meio eletrônico após o registro dos interessados em participar do certame e o credenciamento de seus representantes no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.

A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br, no dia e hora mencionados no preâmbulo deste Edital, e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela autoridade competente.

1. OBJETO

1.1. **Descrição.** A presente licitação tem por objeto a prestação de serviços de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º, 2º e 3º nível, presencial e remoto, na Sede da SIMA, nos



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

municípios da Grande São Paulo, e unidades regionais no interior do estado de São Paulo, conforme especificações constantes do Termo de Referência, que integra este Edital como **Anexo I**.

2. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Participantes. Poderão participar do certame todos os interessados em contratar com a Administração Estadual que estejam registrados no CAUFESP, que atuem em atividade econômica compatível com o seu objeto, sejam detentores de senha para participar de procedimentos eletrônicos e tenham credenciado os seus representantes na forma estabelecida no regulamento que disciplina a inscrição no referido Cadastro.

2.1.1. O registro no CAUFESP, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da licitante no sistema de pregão eletrônico e a senha de acesso deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública e autorizam a participação em qualquer pregão eletrônico realizado por intermédio do Sistema BEC/SP.

2.1.2. O registro no CAUFESP é gratuito. As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos para a inscrição no Cadastro, para o credenciamento de representantes e para a obtenção de senha de acesso estão disponíveis no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br.

2.2. Vedações. Não será admitida a participação, neste certame licitatório, de pessoas físicas ou jurídicas:

2.2.1. Que estejam com o direito de licitar e contratar temporariamente suspenso, ou que tenham sido impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, com base no artigo 87, inciso III, da Lei federal nº 8.666/1993 e no artigo 7º, da Lei federal nº 10.520/2002;

2.2.2. Que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública federal, estadual ou municipal, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/1993;

2.2.3. Que possuam vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com a autoridade competente, o Pregoeiro, o subscritor do edital ou algum dos membros da respectiva equipe de apoio, nos termos do artigo 9º da Lei Federal nº 8.666/1993;

2.2.4. Que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.5. Que estejam reunidas em consórcio ou sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.2.6. Que tenham sido proibidas pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela Administração Pública federal, estadual, municipal, direta e indireta,



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, da Lei Federal nº 12.529/2011;

2.2.7. Que estejam proibidas de contratar com a Administração Pública em virtude de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do art. 72, § 8º, inciso V, da Lei Federal nº 9.605/1998;

2.2.8. Que tenham sido proibidas de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992;

2.2.9. Que tenham sido declaradas inidôneas para contratar com a Administração Pública pelo Plenário do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 108, da Lei Complementar Estadual nº 709/1993;

2.2.10. Que tenham sido suspensas temporariamente, impedidas ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei Federal nº 12.527/2011 e do artigo 74, incisos IV e V, do Decreto Estadual nº 58.052/2012;

2.2.11. Que estejam proibidas de participar da licitação ou de celebrar a contratação em decorrência do efeito de sanção registrada no Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP (artigo 22 da Lei Federal nº 12.846/2013), ou no Cadastro Estadual de Empresas Punidas - CEEP (artigo 5º do Decreto Estadual nº 60.106/2014);

2.3. Inexistência de fato impeditivo à participação. A participação no certame está condicionada, ainda, a que o interessado declare, ao acessar o ambiente eletrônico de contratações do Sistema BEC/SP, mediante assinalação nos campos próprios, que inexistente qualquer fato impeditivo de sua participação no certame ou de sua contratação, bem como que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP, relativos a Dispensa de Licitação, Convite e Pregão Eletrônico.

2.4. Uso do sistema BEC/SP. A licitante responde integralmente por todos os atos praticados no pregão eletrônico, por seus representantes devidamente credenciados, assim como pela utilização da senha de acesso ao sistema, ainda que indevidamente, inclusive por pessoa não credenciada como sua representante. Em caso de perda ou quebra do sigilo da senha de acesso, caberá ao interessado efetuar o seu cancelamento por meio do sítio eletrônico www.bec.sp.gov.br (opção "CAUFESP"), conforme Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006.

2.5. Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante em cada pregão eletrônico.

2.6. O envio da proposta vinculará a licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame.

2.7. Direito de preferência. Para o exercício do direito de preferência de que trata o item 5.6 e subdivisões, bem como para a fruição do benefício de habilitação previsto na alínea "f" e subdivisão do item 5.9, a condição de microempresa ou de empresa



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

de pequeno porte, deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP, sem prejuízo do disposto nos itens 4.1.4.3 e 4.1.4.4 deste Edital.

2.8. Participação de cooperativas. Será permitida a participação de sociedades cooperativas nesta licitação, nos termos do artigo 1º do Decreto Estadual nº 55.938, de 21 de junho de 2010, com a redação dada pelo Decreto Estadual nº 57.159, de 21 de julho de 2011.

2.8.1. Às cooperativas que preencham as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007, estendem-se as regras previstas para as microempresas e empresas de pequeno porte referentes ao direito de preferência de que trata o item 5.6 e subdivisões, bem como à fruição do benefício de habilitação previsto na alínea "f" e subdivisão do item 5.9.

2.8.2. Para o exercício do direito de preferência e a fruição do benefício de habilitação indicados no item 2.8.1, a condição de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007 deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP, sem prejuízo do disposto no item 4.1.4.5 deste Edital.

3. PROPOSTAS

3.1. Envio. As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço www.bec.sp.gov.br na opção "PREGAO-ENTREGAR PROPOSTA", desde a divulgação da íntegra do Edital no referido endereço eletrônico até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública, devendo a licitante, para formulá-las, assinalar a declaração de que cumpre integralmente os requisitos de habilitação constantes do Edital.

3.2. Preços. Os preços unitários e total para a prestação dos serviços serão ofertados no formulário eletrônico próprio, em moeda corrente nacional, em algarismos, apurados nos termos do item 3.3, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária. Nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos ou indiretos relacionados à prestação de serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

3.2.1. As propostas não poderão impor condições e deverão limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital e seus anexos.

3.2.2. O licitante deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade, tais como aumentos de custo de mão-de-obra decorrentes de negociação coletiva ou de dissídio coletivo de trabalho.

3.2.3. Simples Nacional. As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na Lei



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

complementar federal nº 123/2006, não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, devendo elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas, sob pena de não aceitação dos preços ofertados pelo Pregoeiro.

3.2.3.1. Caso venha a ser contratada, a microempresa ou empresa de pequeno porte na situação descrita no item 3.2.3 deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que celebrado o contrato, nos termos do artigo 30, *caput*, inciso II, e §1º, inciso II, da Lei complementar federal nº 123/2006, apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.

3.2.3.2. Se a contratada não realizar espontaneamente o requerimento de que trata o item 3.2.3.1, caberá ao ente público contratante comunicar o fato ao órgão fazendário competente, solicitando que a empresa seja excluída de ofício do Simples Nacional, nos termos do artigo 29, inciso I, da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

3.3. **Data de referência.** A proposta de preço deverá ser orçada em valores vigentes na data da apresentação da proposta, que será considerada a data de referência de preços.

3.4. **Validade da proposta.** Na ausência de indicação expressa em sentido contrário no Anexo II, o prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua apresentação.

4. HABILITAÇÃO

4.1. O julgamento da habilitação se processará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, os quais dizem respeito a:

4.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual ;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária;
- c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias;
- d) Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

f) Em se tratando de sociedade cooperativa: ato constitutivo e estatuto atualizado e registrado na Junta Comercial, devendo o estatuto estar adequado à Lei Federal nº 12.690/2012; documentos de eleição ou designação dos atuais administradores; e registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras, nos termos do artigo 107 da Lei federal nº 5.764/1971.

4.1.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, relativo à sede ou domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS);
- d) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT);
- e) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
- f) Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio da licitante que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN.

4.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual;
 - a.1). Se a licitante for sociedade não empresária, a certidão mencionada na alínea "a" deverá ser substituída por certidão cujo conteúdo demonstre a ausência de insolvência civil, expedida pelo distribuidor competente.
 - a.2). Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

4.1.4. DECLARAÇÕES E OUTRAS COMPROVAÇÕES

4.1.4.1. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.1**, atestando que:

- a) se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho e Previdência no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº 42.911/1998;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.2 deste Edital;
- c) cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;
- d) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019/1974, com redação dada pela Lei federal nº 13.467/2017.

4.1.4.2. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.2**, afirmando que sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto estadual nº 60.106/2014.

4.1.4.3. Em se tratando de microempresa ou de empresa de pequeno porte, declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.3**, declarando seu enquadramento nos critérios previstos no artigo 3º da Lei complementar federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

4.1.4.4. **Comprovação da condição de ME/EPP.** Sem prejuízo da declaração exigida no item 4.1.4.3 e admitida a indicação, pelo licitante, de outros meios e documentos aceitos pelo ordenamento jurídico vigente, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte será comprovada da seguinte forma:

4.1.4.4.1. Se sociedade empresária, pela apresentação de certidão expedida pela Junta Comercial competente;

4.1.4.4.2. Se sociedade simples, pela apresentação da "Certidão de Breve Relato de Registro de Enquadramento de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte", expedida pelo Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas;

4.1.4.5. Em se tratando de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007

4.1.4.5.1. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.4**, declarando que seu estatuto foi adequado à Lei Federal nº 12.690/2012 e que auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006;

4.1.4.5.2. Sem prejuízo da declaração exigida no item 4.1.4.5.1 e admitida a indicação, pelo licitante, de outros meios e documentos aceitos pelo ordenamento jurídico vigente, a condição de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007 será comprovada pela Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente que comprove Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

4.1.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1.5.1. A licitante deverá apresentar Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente serviços compatíveis com o objeto da presente licitação, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto deste Edital e aquele fornecido.

4.1.5.1.1. Entende-se como serviços compatíveis com o objeto da presente licitação o atendimento aos seguintes itens:

4.1.5.1.1.1. Serviços especializados de Service Desk (atendimento ao usuário), operando de acordo com as boas práticas contidas na biblioteca ITIL e atendendo a pelo menos 50% do volume das localidades da SIMA;

4.1.5.1.1.2. Suporte e atendimento presencial e remoto de pelo menos 50% do volume de estações de trabalho entre desktops e notebooks da SIMA;

4.1.5.1.1.3. Atendimento a um volume médio mensal de pelo menos 50% do volume de chamados da SIMA, conforme especificado no Anexo III;

4.1.5.1.1.4. Serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores e Redes estruturadas em ambiente computacional, com no 50% do volume de servidores de rede físicos e 50% de servidores virtuais da SIMA;

4.1.5.1.1.5. Serviços de operação de central de serviços voltados ao suporte técnico de usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL e atendendo a pelo menos 5 (cinco) dos seguintes processos/funções ITIL: Gerenciamento de Conhecimento, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento Financeiro;

4.1.5.1.1.6. Serviços de desenho, implantação, administração técnica e operacional do ambiente computacional Windows Server.

4.1.5.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

4.1.5.3. Para a comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes à períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos 2 (dois) anos serem ininterruptos;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

4.1.5.4. Na fase de habilitação, a licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados.

4.1.5.5. A proponente deverá apresentar "Certificado de Visita Técnica", conforme o modelo constante do Anexo VI.1.

4.1.5.5.1. A visita técnica tem como objetivo verificar as condições locais para a execução do objeto da contratação, permitindo aos interessados verificar localmente as informações que julgarem necessárias para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.

4.1.5.5.2. Poderão ser feitas tantas visitas técnicas quantas cada interessado considerar necessário. Cada visita deverá ser agendada por e-mail (sima.gstic@sp.gov.br) ou pelo telefone (11) 3133-4096 e poderá ser realizada até o dia imediatamente anterior à sessão pública, no período das 09 às 17:00 horas.

4.1.5.5.3. Competirá a cada interessado, quando da visita técnica, fazer-se acompanhar dos técnicos e especialistas que entender suficientes para colher as informações necessárias à elaboração da sua proposta.

4.1.5.5.4. As prospecções, investigações técnicas, ou quaisquer outros procedimentos que impliquem interferências no local em que serão prestados os serviços deverão ser previamente informadas e autorizadas pela Administração.

4.1.5.5.5. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que serão executados os serviços objeto da contratação.

4.1.5.5.6. O licitante que optar pela não realização da visita técnica deverá, para participar do certame, apresentar declaração afirmando que tinha ciência da possibilidade de fazê-la, mas que, ciente dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada, conforme o modelo constante do Anexo VI.2.

4.2. DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.2.1. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas nos 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

4.2.2. O Pregoeiro, a seu critério, poderá diligenciar para esclarecer dúvidas ou confirmar o teor das declarações solicitadas no item 4.1.4 deste Edital e das comprovações de qualificação econômico-financeira e de qualificação técnica (caso exigidas nos itens 4.1.3 e 4.1.5), aplicando-se, em caso de falsidade, as sanções penais e administrativas pertinentes.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

4.2.3. Se o licitante for a matriz, os documentos exigidos no item 4.1.2 deverão estar em nome da matriz, e, se for filial, os documentos exigidos no item 4.1.2 deverão estar em nome da filial que, na condição de licitante, executará o objeto do contrato, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

4.2.4. O licitante que se considerar isento ou imune de tributos relacionados ao objeto da licitação, cuja regularidade fiscal seja exigida no presente Edital, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração emitida pela correspondente Fazenda do domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

5. SESSÃO PÚBLICA E JULGAMENTO

5.1. **Abertura das propostas.** No dia e horário previstos neste edital, o Pregoeiro dará início à sessão pública do pregão eletrônico, com a abertura automática das propostas e a sua divulgação pelo sistema na forma de grade ordenatória, em ordem crescente de preços.

5.2. **Análise.** A análise das propostas pelo Pregoeiro se limitará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e à legislação vigente.

5.2.1. Serão desclassificadas as propostas:

- a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste Edital;
- b) que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes;
- c) apresentadas por licitante impedida de participar, nos termos do item 2.2 deste edital;
- d) que apresentem preços unitários ou total simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos ou salários de mercado;
- e) formuladas por licitantes participantes de cartel, conluio ou qualquer acordo colusivo voltado a fraudar ou frustrar o caráter competitivo do certame licitatório.

5.2.2. A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro, observado o disposto no artigo 43, §3º, da Lei federal nº 8.666/1993.

5.2.3. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

5.2.4. O eventual desempate de propostas do mesmo valor será promovido pelo sistema, com observância dos critérios legais estabelecidos para tanto.

5.3. Nova grade ordenatória será divulgada pelo sistema, contendo a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.

5.4. **Lances.** Será iniciada a etapa de lances, com a participação de todas as licitantes detentoras de propostas classificadas.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

5.4.1. Os lances deverão ser formulados exclusivamente por meio do sistema eletrônico em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço ou ao último valor apresentado pela própria licitante ofertante, observada em ambos os casos a redução mínima fixada no item 5.4.2, aplicável, inclusive, em relação ao primeiro formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 02 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

5.4.2. O valor de redução mínima entre os lances será de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) e incidirá sobre o valor total do objeto.

5.4.3. A etapa de lances terá a duração de 15 (quinze) minutos.

5.4.3.1. A duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema, visando à continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 03 (três) minutos do período de que trata o item 5.4.3 ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.

5.4.3.2. Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no item 5.4.3.1, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente, quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no sistema do último lance que ensejar prorrogação.

5.4.4. No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo sistema eletrônico:

5.4.4.1. dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no sistema e respectivos valores;

5.4.4.2. do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.

5.4.5. A etapa de lances será considerada encerrada findos os períodos de duração indicados no item 5.4.3.

5.5. **Classificação.** Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória contendo a classificação final, em ordem crescente de valores, considerando o último preço admitido de cada licitante.

5.6. **Empate ficto.** Com base na classificação a que alude o item 5.5, será assegurada às licitantes microempresas e empresas de pequeno porte preferência à contratação, observadas as seguintes regras:

5.6.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte detentora da proposta de menor valor, dentre aquelas cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) ao valor da proposta melhor classificada, será convocada pelo Pregoeiro para que apresente preço inferior ao da melhor classificada no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência. Caso haja propostas empatadas, a convocação recairá sobre a licitante vencedora de sorteio.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

5.6.2. Não havendo a apresentação de novo preço, inferior ao preço da proposta melhor classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas e empresas de pequeno porte cujos valores das propostas se enquadrem nas condições indicadas no item 5.6.1.

5.6.3. Caso a detentora da melhor oferta, de acordo com a classificação de que trata o item 5.5, seja microempresa ou empresa de pequeno porte, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

5.6.4. Sempre que, em momento subsequente, a proposta melhor classificada não for aceita, ou for desclassificada ou inabilitada, e antes de o Pregoeiro passar à proposta subsequente, haverá nova verificação da eventual ocorrência de empate ficto, nos termos dos itens 5.6 e 5.6.1 a 5.6.3 do Edital, se for o caso.

5.7. **Negociação.** O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor mediante troca de mensagens abertas no sistema, com vistas à redução do preço.

5.8. **Aceitabilidade.** Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

5.8.1. A aceitabilidade dos preços será aferida com base nos valores de mercado vigentes na data de referência de preços, apurados mediante pesquisa realizada pela Unidade Compradora que será juntada aos autos por ocasião do julgamento.

5.8.2. Não serão aceitas as propostas que tenham sido apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional e que, não obstante, tenham considerado os benefícios desse regime tributário diferenciado.

5.8.3. Na mesma sessão pública, o Pregoeiro solicitará da licitante detentora da melhor oferta o envio, no campo próprio do sistema, da planilha de proposta detalhada, elaborada de acordo com o modelo do **Anexo II** deste Edital, contendo os preços unitários e o novo valor total para a contratação a partir do valor total final obtido no certame.

5.8.3.1. O Pregoeiro poderá a qualquer momento solicitar às licitantes a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessários.

5.8.3.2. A critério do Pregoeiro, a sessão pública poderá ser suspensa por até 02 (dois) dias úteis para a apresentação da planilha de proposta em conformidade com o modelo do **Anexo II**.

5.8.3.3. Se a licitante detentora da melhor oferta deixar de cumprir a obrigação estabelecida no item 5.8.3, sua proposta não será aceita pelo Pregoeiro.

5.9. **Exame das condições de habilitação.** Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o Pregoeiro ao julgamento da habilitação, observando as seguintes diretrizes:



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- a) Verificação dos dados e informações do autor da oferta aceita, constantes do CAUFESP e extraídos dos documentos indicados no item 4 deste Edital;
- b) Caso os dados e informações constantes no CAUFESP não atendam aos requisitos estabelecidos no item 4 deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas mediante consultas efetuadas por outros meios eletrônicos hábeis de informações. Essa verificação será certificada pelo Pregoeiro na ata da sessão pública, devendo ser anexados aos autos os documentos obtidos por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada;
- c) A licitante poderá suprir eventuais omissões ou sanear falhas relativas ao cumprimento dos requisitos e condições de habilitação estabelecidos neste Edital mediante a apresentação de documentos, preferencialmente no campo próprio do Sistema BEC/SP ou por correio eletrônico a ser fornecido pelo Pregoeiro no chat do sistema, desde que os envie no curso da própria sessão pública e antes de ser proferida a decisão sobre a habilitação.
- d) A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações, no momento da verificação a que se refere a alínea "b", ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se refere a alínea "c", ambas deste subitem 5.9, ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades e/ou não sendo supridas ou saneadas as eventuais omissões ou falhas, na forma prevista nas alíneas "b" e "c", a licitante será inabilitada, mediante decisão motivada;
- e) Os originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas dos documentos enviados na forma constante da alínea "c" deverão ser apresentados no endereço indicado no preâmbulo deste Edital, em até 02 (dois) dias após o encerramento da sessão pública, sob pena de invalidade do respectivo ato de habilitação e aplicação das penalidades cabíveis;
- e.1) Os documentos poderão ser apresentados mediante publicação em órgão da imprensa oficial, ou por cópia simples, desde que acompanhados dos originais para que sejam autenticados por servidor da administração; ou
- e.2) Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.
- f) A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista de microempresas ou empresas de pequeno porte será exigida apenas para efeito de celebração do contrato. Não obstante, a apresentação de todas as certidões e documentos exigidos para a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista será obrigatória na fase de habilitação, ainda que apresentem alguma restrição ou impedimento.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

f.1) A prerrogativa tratada na alínea "f" abrange apenas a regularidade fiscal e trabalhista do licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte, não abrangendo os demais requisitos de habilitação exigidos neste Edital, os quais deverão ser comprovados durante o certame licitatório e na forma prescrita neste item 5.9.

g) Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

h) Havendo necessidade de maior prazo para analisar os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no chat eletrônico a nova data e horário para sua continuidade.

i) Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio sistema para tanto. O Pregoeiro deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por meio eletrônico.

5.10. A licitante habilitada nas condições da alínea "f" do item 5.9 deverá comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

5.11. Ocorrendo a habilitação na forma indicada na alínea "f", do item 5.9, a sessão pública será suspensa pelo Pregoeiro, observados os prazos previstos no item 5.10 para que a licitante vencedora possa comprovar a regularidade fiscal e trabalhista.

5.12. Por ocasião da retomada da sessão, o Pregoeiro decidirá motivadamente sobre a comprovação ou não da regularidade fiscal e trabalhista de que trata o item 5.10, ou sobre a prorrogação de prazo para a mesma comprovação.

5.13. Exame da oferta subsequente. Se a oferta não for aceitável, se a licitante desatender às exigências para a habilitação, ou não sendo saneada a irregularidade fiscal e trabalhista, nos moldes dos itens 5.10 a 5.12, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação de que tratam os itens 5.5 e 5.6, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

6. RECURSO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

6.1. Recursos. Divulgado o vencedor ou, se for o caso, saneada a irregularidade fiscal e trabalhista nos moldes dos itens 5.10 a 5.12, o Pregoeiro informará às licitantes por meio de mensagem lançada no sistema que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando exclusivamente o campo próprio disponibilizado no sistema.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

6.2. Havendo interposição de recurso o Pregoeiro informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões recursais no prazo de 03 (três) dias úteis após o encerramento da sessão pública, sob pena de preclusão. Os demais licitantes poderão apresentar contrarrazões ao(s) recurso(s) interposto(s) no prazo comum de 03 (três) dias úteis contados a partir do término do prazo para apresentação, pelo(s) recorrente(s), dos memoriais recursais, sendo-lhes assegurada vista aos autos do processo no endereço indicado pela Unidade Compradora.

6.3. Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos por meio eletrônico no sítio www.bec.sp.gov.br, opção "RECURSO". A apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada mediante protocolo dentro dos prazos estabelecidos no item 6.2.

6.4. A falta de interposição do recurso na forma prevista no item 6.1 importará na decadência do direito de recorrer, podendo o Pregoeiro adjudicar o objeto do certame ao vencedor na própria sessão pública e, em seguida, propor à autoridade competente a homologação do procedimento licitatório.

6.5. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

6.6. **Homologação.** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

6.7. **Adjudicação.** A adjudicação será feita considerando a totalidade do objeto.

7. DESCONEÇÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO

7.1. **Desconexão.** À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública, respondendo pelos ônus decorrentes de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.

7.2. **Efeitos.** A desconexão do sistema eletrônico com o Pregoeiro, durante a sessão pública, implicará:

a) fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;

b) durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.

7.3. A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

8. LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. **Remissão ao Termo de Referência.** O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I** deste Edital, correndo por conta da contratada as despesas necessárias à sua execução, em especial as relativas a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

9. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO

9.1. **Remissão ao contrato.** As condições de recebimento do objeto são aquelas definidas pelo termo de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo V** deste Edital.

10. PAGAMENTOS E REAJUSTE DE PREÇOS

10.1. **Remissão ao contrato.** Os pagamentos e o reajuste de preços serão efetuados em conformidade com o termo de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo V** deste Edital.

11. CONTRATAÇÃO

11.1. **Celebração do contrato.** A contratação decorrente deste certame licitatório será formalizada mediante a assinatura de termo de contrato, cuja minuta integra este Edital como Anexo V.

11.1.1. Se, por ocasião da celebração do contrato, algum dos documentos apresentados pela adjudicatária para fins de comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista estiver com o prazo de validade expirado, a Unidade Compradora verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando ao expediente os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

11.1.2. Se não for possível atualizar os documentos referidos no item 11.1.1 por meio eletrônico hábil de informações, a adjudicatária será notificada para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

11.1.3. Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome da adjudicatária no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais - CADIN ESTADUAL". Esta condição será considerada cumprida se a devedora comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º. da Lei Estadual nº 12.799/2008.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

11.1.4. Com a finalidade de verificar o eventual descumprimento pelo licitante das condições de participação previstas no item 2.2 deste Edital serão consultados, previamente à celebração da contratação, os seguintes cadastros:

11.1.4.1. Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);

11.1.4.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS (<http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);

11.1.4.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNIA, do Conselho Nacional de Justiça (http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php), devendo ser consultados o nome da pessoa jurídica licitante e também de seu sócio majoritário (artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992);

11.1.4.4. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP (<http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);

11.1.4.5. Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (<http://www.corregedoria.sp.gov.br/PesquisaCEEP.aspx>);

11.1.4.6. Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>).

11.1.5. Constitui(em), igualmente, condição(ões) para a celebração do contrato:

11.1.5.1. A apresentação do(s) documento(s) que a adjudicatária, à época do certame licitatório, houver se comprometido a exibir antes da celebração do contrato por meio de declaração específica, caso exigida no item 4.1.4.6 deste Edital;

11.1.5.2. A indicação de gestor encarregado de representar a adjudicatária com exclusividade perante o contratante, caso se trate de sociedade cooperativa.

11.2. A adjudicatária será convocada pela Unidade Compradora para assinatura do termo de contrato no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da data da convocação. O contrato será assinado com a utilização de meio eletrônico, nos termos da legislação aplicável. O prazo para assinatura poderá ser prorrogado por igual período por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.

11.3. **Celebração frustrada.** As demais licitantes classificadas serão convocadas para participar de nova sessão pública do pregão, com vistas à celebração do contrato, quando a adjudicatária:

11.3.1. Deixar de comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista, nos moldes do item 5.10, ou na hipótese de invalidação do ato de habilitação com base no disposto na alínea “e” do item 5.9;

11.3.2. For convocada dentro do prazo de validade de sua proposta e não apresentar a situação regular de que tratam os itens 11.1.1 a 11.1.5 deste Edital.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

11.3.3. Recusar-se a assinar o contrato ou não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidos;

11.3.4. For proibida de participar desta licitação, nos termos do item 2.2 deste Edital;

11.4 A nova sessão de que trata o item 11.3 será realizada em prazo não inferior a 03 (três) dias úteis contados da publicação do aviso no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

11.4.1. O aviso será também divulgado nos endereços eletrônicos www.bec.sp.gov.br e www.imprensaoficial.com.br, opção "NEGÓCIOS PÚBLICOS".

11.4.2. Na nova sessão, respeitada a ordem de classificação, observar-se-ão as disposições dos itens 5.7 a 5.10 e 6.1 a 6.7 deste Edital.

12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. **Impedimento de licitar e contratar.** Ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, a pessoa física ou jurídica, que praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei federal nº 10.520/2002, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, quando couber.

12.2. **Multas e registro.** A sanção de que trata o subitem anterior poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo IV** deste Edital, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no "Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções", no endereço www.esancoes.sp.gov.br, e também no "Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS", no endereço <http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>.

12.3. **Autonomia.** As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.4. **Descontos.** O contratante poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente lhe forem aplicadas por descumprimento de obrigações estabelecidas neste Edital, seus anexos ou no termo de contrato.

12.5. **Conformidade com o marco legal anticorrupção.** A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei federal nº 12.846/2013 e do Decreto estadual nº 60.106/2014, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no artigo 7º da Lei federal nº 10.520/2002.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

13. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

13.1 Não será exigida a prestação de garantia de execução para celebrar a contratação decorrente deste certame licitatório.

14. IMPUGNAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

14.1. **Forma.** As impugnações e os pedidos de esclarecimentos serão formulados por meio eletrônico, em campo próprio do sistema, encontrado na opção "EDITAL". As impugnações e os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

14.2. **Decisão.** As impugnações serão decididas pelo subscritor do Edital e os pedidos de esclarecimentos respondidos pelo Pregoeiro até o dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública.

14.2.1. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para realização da sessão pública, se for o caso.

14.2.2. As decisões das impugnações e as respostas aos pedidos de esclarecimentos serão entranhados aos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

14.3. **Aceitação tácita.** A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas neste Edital e em seus anexos, em especial no Termo de Referência e na minuta de termo de contrato.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. **Interpretação.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

15.2 **Omissões.** Os casos omissos serão solucionados pelo Pregoeiro e as questões relativas ao sistema, pelo órgão responsável pela Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo - BEC/SP.

15.3. **Atas.** Das sessões públicas de processamento do Pregão serão lavradas atas circunstanciadas, observado o disposto no artigo 14, inciso IX, do Regulamento anexo à Resolução CC-27/2006, a serem assinadas pelo Pregoeiro e pela equipe de apoio.

15.4. **Sigilo dos licitantes.** O sistema manterá sigilo quanto à identidade das licitantes:

15.4.1. Para o Pregoeiro, até a etapa de negociação com o autor da melhor oferta;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

15.4.2. Para os demais participantes, até a etapa de habilitação;

15.5. Será excluído do certame o licitante que, por quaisquer meios, antes ou durante a sessão pública, franqueie, permita ou possibilite a sua identificação para a Unidade Compradora, para o Pregoeiro ou para os demais participantes em qualquer momento, desde a publicação do aviso até a conclusão da etapa de negociação, especialmente no preenchimento do formulário eletrônico para a entrega das propostas.

15.6. A exclusão de que trata o item anterior dar-se-á por meio de desclassificação do licitante na etapa "Análise de Propostas" e/ou pela não aceitabilidade do preço pelo pregoeiro na etapa "Análise da Aceitabilidade de Preço".

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

15.7.1. As falhas passíveis de saneamento na documentação apresentada pelo licitante são aquelas cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da abertura da sessão pública deste Pregão.

15.7.2. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

15.8. **Publicidade.** O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos à publicação, serão divulgados no Diário Oficial do Estado e nos sítios eletrônicos www.imprensaoficial.com.br, opção "NEGÓCIOS PÚBLICOS" e www.bec.sp.gov.br, opção "PREGÃO ELETRÔNICO".

15.9. **Prazos.** Os prazos indicados neste Edital em dias corridos, quando vencidos em dia não útil, prorrogam-se para o dia útil subsequente.

15.10. **Foro.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

15.11. **Anexos.** Integram o presente Edital:

- ✓ Anexo I – Termo de Referência;
- ✓ Anexo II – Modelo de planilha de proposta;
- ✓ Anexo III – Modelos de Declarações;
- ✓ Anexo IV – Resolução SIMA nº 30, de 10 de maio de 2019;
- ✓ Anexo V – Minuta de Termo de Contrato;
- ✓ Anexo VI – Modelos referentes à visita técnica;
- ✓ Anexo VII – Termo de Ciência e Notificação;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

São Paulo, 19 de outubro de 2022.

MÁRCIO JOSÉ BATISTA

Subscritor do Edital

FÁBIO AURÉLIO AGUILERA MENDES

Autoridade do Pregão



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Prestação de serviços técnicos de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º, 2º e 3º nível, presencial e remoto, na Sede da Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente – SIMA, no município de São Paulo, e unidades regionais no interior do estado de São Paulo, por um período de 30 (trinta) meses, prorrogável até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC - SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

2.1. SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Grupo	Item	Unidade de Medida	Unid.	Qtde	Período de Atendimento (segunda a sexta)	Remoto ou Presencial
1	1	N1 - Central de Atendimento de TIC	Mês	30	7:30h as 19h	Presencial
1	2	N1 - Videoconferência	Mês	30	7:30h as 19h	Presencial
1	3	N1 - Credenciamento	Mês	30	8h as 18h	Presencial
1	4	N2 - Atendimento Local na Sede	Mês	30	7:30h as 19h	Remoto e Presencial
1	5	N2 - Atendimento Local nas Regionais - IPA	Mês	30	8h as 18h	Remoto e Presencial
1	6	N2 - Oficina de Hardware	Mês	30	8h as 18h	Presencial
1	7	N2 - Suporte Especializado em Catálogo de Software e Hardware	Mês	30	8h as 18h	Presencial
1	8	N3 - Suporte Especializado em Servidores e Redes	Mês	30	8h as 18h	Presencial
1	9	N3 - Gestão da Segurança da Informação	Mês	30	8h as 18h	Presencial
1	10	N3 - Gestão de Conhecimento	Mês	30	8h as 18h	Presencial
1	11	N3 - Gestão de Atendimento	Mês	30	7:30h as 19h	Presencial



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA E A CONTRATAÇÃO

3.1.1. O uso de recursos de Tecnologia da Informação (TI) já é habitual em qualquer órgão público. O serviço de manutenção e suporte dos equipamentos e softwares disponibilizados para os usuários é de suma importância, pois apoiam os processos administrativos e finalísticos do órgão;

3.1.2. A SIMA possui uma Sede, unidades na capital e interior, totalizando 33 unidades. Possui ainda aproximadamente 1.500 (hum mil e quinhentos) colaboradores que utilizam recursos de TI, que somam aproximadamente 1.700 (hum mil e setecentos) equipamentos entre desktops, notebooks, macbooks, dispositivos móveis e equipamentos de videoconferência, conforme ANEXO VI - DETALHAMENTO DO AMBIENTE DA SIMA, além de aproximadamente 24 (vinte e quatro) softwares de diferentes funcionalidades, conforme ANEXO V— SOFTWARES UTILIZADOS PELA SIMA;

3.1.3. Dentro das necessidades de suporte técnico de TI destacam-se:

3.1.3.1. Serviço de Central de Atendimentos para registro e direcionamento de chamados de suporte de TI;

3.1.3.2. Instalação, configuração e remanejamento de estações de trabalho, notebooks e macbooks;

3.1.3.3. Configuração de alguns serviços de usuários em tablets e celulares (android e IOS);

3.1.3.4. Suporte na configuração do cadastro e e-mails dos usuários;

3.1.3.5. Suporte na configuração da infraestrutura de rede e servidores nas regionais;

3.1.3.6. Empréstimos de notebooks, scanner, webcams;

3.1.3.7. Acionamento de serviço de garantia de equipamentos;

3.1.3.8. Esclarecimento de dúvidas de acesso aos sistemas;

3.1.3.9. Agendamento e suporte de eventos de videoconferência;

3.1.3.10. Configuração dos equipamentos de salas de reunião;

3.1.3.11. As atividades finalísticas e administrativas apoiam-se sobremaneira no uso de recursos de TI. E a indisponibilidade desses recursos por problemas de hardware ou software impactam diretamente as atividades do órgão;

3.1.3.12. Pelo porte da SIMA, sua distribuição geográfica e demanda de atendimentos, justifica-se a contratação de empresa especializada para atendimento aos colaboradores da SIMA em questões de dúvidas e resolução de problemas dos recursos de TI, dado que a SIMA não dispõe de pessoal próprio para o volume de atendimentos e essas atividades não são inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos da SIMA.

3.2. ESTIMATIVA E A DEMANDA

3.2.1. A quantidade de profissionais que deverá atuar na prestação do serviço deverá ser estimada pela CONTRATADA, tendo como referência o histórico de chamados, o detalhamento dos softwares e equipamentos, os níveis mínimos de serviço requeridos, a dispersão geográfica e a quantidade de profissionais alocados atualmente na prestação do serviço.

3.3. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.3.1. O agrupamento dos itens 1 a 11 justifica-se devido à interdependência técnica



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

entre os serviços, formando uma solução, necessitando assim que sejam administrados e executados por uma única empresa, de forma a melhorar a forma como o serviço é prestado.

3.4. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.4.1. Espera-se, com esta contratação a continuidade dos benefícios já alcançados nesta área por esta instituição, além de uma maior agilidade nos atendimentos das unidades descentralizadas.

3.4.1.1. Central de Atendimento (atendimento telefônico e/ou remoto)

3.4.1.1.1. Dúvidas, informações, sugestões, atendimento remoto:

3.4.1.1.1.1. 80% dos chamados resolvidos ou encaminhados em até 10 minutos

3.4.1.1.1.2. 100% dos chamados resolvidos ou encaminhados em até 30 minutos

3.4.1.2. Suporte local

3.4.1.2.1. Dúvidas, troca de suprimentos, remoção de software, instalação de equipamento (projektor / notebook) para reunião, instalação ou otimização de equipamentos em geral, configuração de rede / rede sem fio, backup de arquivos, instalação e configuração de softwares etc:

3.4.1.2.1.1. 80% dos chamados resolvidos em até 2 horas úteis;

3.4.1.2.1.2. 100% dos chamados resolvidos em até 12 horas úteis;

3.4.1.2.2. Reparos de equipamentos (sem acionamento de garantia), formatação, reinstalação / recuperação de sistema operacional, recuperação de arquivos, remoção de vírus, substituição por dano irrecuperável de hardware etc:

3.4.1.2.2.1. 80% dos chamados resolvidos em até 8 horas úteis;

3.4.1.2.2.2. 100% dos chamados resolvidos em até 24 horas úteis;

3.4.1.3. Atividades agendadas pontuais

3.4.1.3.1. Atividades que serão previamente agendadas para atender demandas pontuais como:

3.4.1.3.1.1. Instalação de novos computadores;

3.4.1.3.1.2. Atividades de atualização na infraestrutura de regionais;

3.4.1.3.1.3. Migração de departamentos / regionais.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS DO NEGÓCIO

4.1.1. A contratação da solução deverá atender aos seguintes requisitos do negócio:

4.1.1.1. Serviço de Central de Atendimento para registro, atendimento, redirecionamento e acompanhamento de chamados;

4.1.1.2. Suporte aos usuários por canais diversos: Telefone, E-mail, Web;

4.1.1.3. Atendimento de chamados de atualização cadastral pelo primeiro nível de atendimento;

4.1.1.4. Esclarecimento de dúvidas de acesso a sistemas;

4.1.1.5. Agendamento e suporte a eventos de videoconferências;

4.1.1.6. Configuração de serviços de usuários, como o Office 365, em equipamentos pessoais (celulares (android e IOS), tablets, notebooks, macbooks);

4.1.1.7. Suporte na configuração da infraestrutura de rede e servidores nas regionais;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 4.1.1.8.** Gestão da base de conhecimento do catálogo de serviços de usuários;
- 4.1.1.9.** Apoio à gestão do catálogo de softwares de usuários;
- 4.1.1.10.** Apoio à gestão de ativos de microinformática;
- 4.1.1.11.** Horário de atendimento remoto e presencial, em dias úteis, com janela de disponibilidade a depender do núcleo de atendimento, conforme detalhada no ANEXO I — Especificação Técnica deste Termo de Referência;

4.2. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 4.2.1.** A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, decorrentes da prestação dos serviços objeto desta contratação, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar em proveito próprio tais informações, mesmo após o término do contrato, sob nenhuma hipótese.
- 4.2.2.** A CONTRATADA deverá orientar seus empregados e/ou prepostos acerca dos requisitos de sigilo exigíveis pelo contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.
- 4.2.3.** A CONTRATADA deverá cumprir e atender aos padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações da SIMA, zelando por sua integridade.

4.3. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 4.3.1.** Toda a documentação de relatórios e base de conhecimento deverá estar disponível na forma digital, de forma a evitar impacto sobre recursos naturais decorrentes de produção de material de impressão, de pacotes e de desfazimento futuro.
- 4.3.2.** Cobertura geográfica estadual: Deverá ser prestado serviço presencial em todas as unidades da SIMA do órgão central ou regionais. Este requisito visa garantir a atuação presencial na prestação de serviços relacionados ao objeto pretendido.

4.4. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

- 4.4.1.** A contratação da Solução deverá atender os principais requisitos tecnológicos abaixo:
 - 4.4.1.1.** Alinhamento com as boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI (ITIL, COBIT);
 - 4.4.1.2.** Utilização da ferramenta de ITSM da CONTRATADA para registrar e acompanhamento das demandas;
 - 4.4.1.3.** Perfis de profissionais para atender cada um dos núcleos de atividades detalhadas no ANEXO I — ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA;
 - 4.4.1.4.** Quantidade de profissionais suficientes para atender aos chamados abertos diariamente pela SIMA. No ANEXO III - HISTÓRICO DE CHAMADOS apresentaremos um quantitativo de referência baseado no histórico de chamados e alocação atual de profissionais;
 - 4.4.1.5.** Os quantitativos de chamados apresentados no histórico poderão sofrer alterações para mais ou para menos durante a execução do contrato.

4.5. REQUISITOS DE GARANTIA

- 4.5.1.** Não haverá exigência de garantia contratual da execução, uma vez que não haverá pagamento antecipado pelo serviço que será prestado pela CONTRATADA por meio de Ordens de Serviço, sob demanda.

4.6. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

- 4.6.1.** Deverá ser apresentada a composição da equipe técnica que atenda aos perfis



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

profissionais descritos no ANEXO I

4.6.2. Caberá a CONTRATADA definir a quantidade de profissionais em cada núcleo de Atuação.

4.6.2.1. No entanto, durante o período de adaptação, os primeiros 90 (noventa) dias de contrato, a CONTRATADA deverá operar com o quantitativo de pessoal estimado pela CONTRATANTE, conforme indica no ANEXO I ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA. Esse quantitativo de profissionais foi estimado para cada núcleo de atendimento levando em consideração quatro fatores: histórico de chamados, histórico da composição de profissionais que atuam no contrato atual, janela de disponibilidade do serviço de cada núcleo e a estrutura de liderança/supervisão prevista para cada nível de atendimento.

4.6.2.2. Após o período de adaptação, a CONTRATADA está autorizada a reduzir o quantitativo de membros de qualquer núcleo de serviço, abaixo dos limites mínimos de referência, desde que os descontos no faturamento mensal, pelo não cumprimento dos níveis de serviço, estejam abaixo de 5%, por um período de dois meses consecutivos, para a núcleo que terá a equipe reduzida.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

5.1.2. 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;

5.1.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela proposta sejam as mais adequadas;

5.1.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

5.1.5. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

5.1.6. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

5.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.2.1. 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 e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

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

5.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto,



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

bem como por todo e qualquer dano causado à SIMA, devendo ressarcir imediatamente a administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigido no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

- 5.2.4.** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.5.** 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 à CONTRATANTE;
- 5.2.6.** 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.
- 5.2.7.** Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela 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.
- 5.2.8.** Paralisar, por determinação da 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.
- 5.2.9.** Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 5.2.10.** Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 5.2.11.** 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.
- 5.2.12.** Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 5.2.13.** 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;
- 5.2.14.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.15.** Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 5.2.16.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.17.** 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, tais como os valores providos com o



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

quantitativo de vale transporte, devendo complementá- los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

- 5.2.18.** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 5.2.19.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

6.1.1. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência;

6.2. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.2.1.** Para todos os itens, o prazo para início da prestação do serviço será de, no máximo, 15 (quize) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato;
- 6.2.2.** Deverão ser encaminhadas as documentações dos profissionais da CONTRATADA, para comprovação curricular exigida no ANEXO I — ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA e cadastramento de perfis e permissões, no prazo máximo de 7 (sete) dias da assinatura do contrato;
- 6.2.3.** Esse item só será faturado mensalmente após o início da sua execução.
- 6.2.4.** Ressaltamos também que os serviços desses itens não serão executados concomitantemente. Ou seja, a CONTRATADA só executará um dos itens por vez, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
- 6.2.5.** A critério da CONTRATADA poderá ser feito, antes do início da prestação de serviço, por período a combinar, acompanhamento da atual prestação de serviço (operação assistida).

6.3. DO PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

- 6.3.1.** Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:
 - 6.3.1.1.** Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento);
 - 6.3.1.2.** Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento);

6.3.1.3. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento); e

6.3.1.4. A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, eles não serão dilatados.

6.3.2. O não atingimento dos limites estabelecidos nos primeiros 90 (noventa) dias iniciais ensejarão a aplicação de descontos e penalidades previstas no contrato;

6.3.3. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

6.4. DO DETALHAMENTO DO AMBIENTE

6.4.1. O quantitativo de aproximado do ambiente SIMA é apresentado no ANEXO VI.

6.4.2. A sede da SIMA está localizada em São Paulo-SP. Indicado no ANEXO IV - ENDEREÇOS DAS UNIDADES DA SIMA;

6.4.3. A SIMA conta ainda com 33 (trinta e três) unidades, entre municípios de São Paulo e unidades do interior do estado, com endereços indicados também no ANEXO IV;

6.4.4. Caso haja alguma alteração nos endereços, a CONTRATANTE informará a CONTRATADA o novo endereço para prestação dos serviços;

6.4.5. Todas as unidades são interconectadas pela rede do governo do estado, chamada INTRAGOV;

6.4.6. A quantidade de usuários e equipamentos em cada unidade da SIMA é apresentada no ANEXO V DETALHAMENTO AMBIENTE DA SIMA;

6.4.7. Os softwares utilizados são apresentados no ANEXO V— SOFTWARES UTILIZADOS PELA SIMA;

6.4.8. A ferramenta de acesso remoto aos computadores da SIMA e IPA é o VNC, e sua gerência e licenciamentos são de responsabilidade da SIMA. O referido acesso remoto se dá exclusivamente dentro da rede interna da Secretaria. O eventual acesso dos técnicos da CONTRATADA a esses computadores em regime de teletrabalho será provido por meio de VPN da SIMA;

6.4.9. A CONTRATADA deve seguir as boas práticas dos processos/funções ITIL no desempenho de suas atividades: Central de Serviços, Gerenciamento de Conhecimento, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento Financeiro.

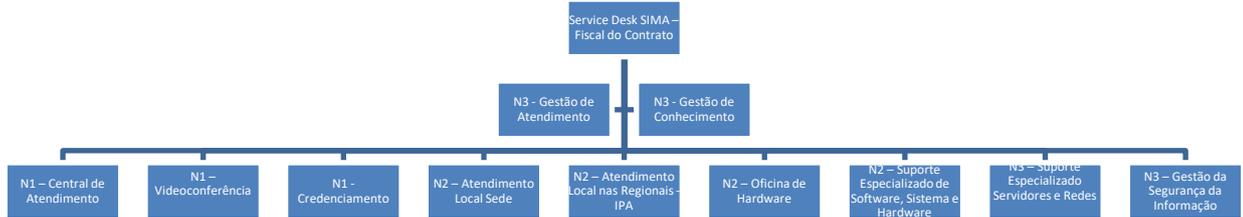
6.5. DOS NÚCLEOS DE ATENDIMENTO

6.5.1. Para a prestação do serviço contratado a CONTRATADA deverá alocar equipe técnica que atenda ao seguinte organograma abaixo:



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário
Chefia de Gabinete



6.5.2. Cada item do diagrama acima será doravante chamado de núcleo de atendimento.

6.5.3. A quantidade de profissionais de cada núcleo deverá ser dimensionada pela CONTRATADA tendo como referência o histórico de chamados, o detalhamento dos softwares e equipamentos, os níveis mínimos de serviços requeridos, a dispersão geográfica e a alocação atual de profissionais, descrito no ANEXO III - HISTÓRICO DE CHAMADOS.

6.5.4. As especificações técnicas de cada núcleo de atendimento do Service Desk são detalhadas no ANEXO I — ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS deste Termo de Referência.

6.6. DA SUBCONTRATAÇÃO

6.6.1. É expressamente vedada a subcontratação no todo ou em parte dos demais serviços do objeto deste Termo de Referência, sob pena de anulação da contratação

6.7. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

6.7.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidas em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

6.7.2. O Termo de Confidencialidade contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA no momento da assinatura do contrato, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução do contrato, no primeiro dia de prestação de serviço, encontram-se no ANEXO VII - MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e ANEXO VIII - MINUTA DO TERMO DE CIÊNCIA.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

7.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 66 e 72 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.1.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 7.1.3.** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes;
- 7.1.4.** A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;
- 7.1.5.** A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle;
- 7.1.6.** A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e irá avaliar a qualidade do serviço prestado, conforme definido no ANEXO II – NÍVEIS DE SERVIÇO, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
- 7.1.6.1.** Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 7.1.6.2.** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utiliza-los com qualidade inferior à demandada.
- 7.1.7.** Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;
- 7.1.8.** O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados;
- 7.1.9.** Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados;
- 7.1.10.** A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;
- 7.1.11.** As justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos deverá ser apresentada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis de cada ocorrência;
- 7.1.12.** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;
- 7.1.13.** O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;
- 7.1.14.** O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 7.1.15.** O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Art. 67 da Lcî nº 8.666, de 1993;

7.1.16. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.1.16.1. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, utilizar os recursos de relatório on-line da ferramenta de controle de chamados e fazer o tratamento conforme a situação.

7.1.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei 8.666, de 1993.

7.2. PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DA FATURA MENSAL

7.2.1. O faturamento será mensal, referente ao valor global do serviço.

7.2.2. Em até 10 (dez) dias úteis, após o encerramento do período de faturamento, a CONTRATANTE irá apurar a qualidade dos serviços prestados, os quais serão consolidados no Relatório Mensal de Serviços. Nesse relatório deverá constar o valor a ser faturado no período de apuração, já considerados os descontos em função do não atendimento aos resultados esperados e níveis de qualidade definidos. Comporá também o citado relatório, outras informações com a finalidade de avaliar a gestão dos serviços prestados, análise de tendências, resultados de pesquisas de satisfação e outras informações gerenciais acordadas entre as partes, sempre com o objetivo de promover a melhoria contínua do atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE;

7.2.3. Após o recebimento do Relatório Mensal de Serviços, a CONTRATADA terá até 03 (três) dias úteis para questionar o valor faturado, bem como apresentar as justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos de cada ocorrência;

7.2.4. Após a manifestação da CONTRATADA, a CONTRATANTE terá 03(três) dias úteis para analisar as justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos de cada ocorrência. Em seguida, encaminhará Termo de Recebimento Definitivo para o Gestor do Contrato. Nesse Termo e no Relatório Mensal de Serviços deve constar o valor da fatura ajustado, se for o caso, de acordo com a análise do fiscal do contrato.

7.2.5. Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados, comprovados pelo Relatório Mensal de Serviços;

7.2.6. O Gestor do Contrato terá até 03 (três) dias úteis, a partir do recebimento da documentação do fiscal do contrato, para providenciar o Recebimento Definitivo, ato que concretiza o aceite da execução dos serviços.

7.2.7. Ainda, o Gestor do Contrato deve comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal, com o valor exato dimensionado pela fiscalização. A Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo fiscal do contrato.

7.2.8. O Termo de Recebimento Definitivo será encaminhado para a área administrativa efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório Mensal de



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Serviços e da documentação comprobatória dos descontos por não cumprimento dos níveis de serviço exigidos, bem como a Nota fiscal, todos aprovados e assinados pelo fiscal do contrato.

7.3. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

7.3.1. Os níveis mínimos exigidos para essa contratação, bem como o cálculo do desconto a ser aplicado na fatura no caso de não cumprimento dos níveis de serviço exigido, estão detalhados no ANEXO II NÍVEIS DE SERVIÇO;

7.4. DO PAGAMENTO

7.4.1. O valor total do contrato será dividido em 30 (trinta) parcelas iguais, e pago mensalmente, mediante apresentação de Nota Fiscal, já com os descontos aplicados em função do eventual não cumprimento das metas de desempenho, mediante aprovação do fiscal do contrato;

7.4.2. Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados;

7.4.3. O pagamento será efetuado mensalmente à CONTRATADA, por intermédio de Ordem Bancária, emitida no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal, compreendida nesse período a fase de ateste da mesma, de acordo com as condições constantes na proposta da CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE;

7.4.4. A Nota Fiscal deverá conter o nome da empresa, CNPJ, número da Nota de Empenho, número da conta do Banco do Brasil, Agência e Conta Corrente da prestadora dos serviços, descrição do objeto executado, bem como o período de referência dos serviços prestados e quaisquer outras informações que sejam necessárias para a completa caracterização dos serviços faturados;

7.4.5. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para a atividades de prestação de serviços previstas no §5º•C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.4.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.5. CRONOGRAMA DO PAGAMENTO

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Emissão do Relatório Mensal de Serviços.	Até 5 (cinco) dias úteis após encerramento do mês	CONTRATADA
2	Apresentação de justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados.	Evento 1+ 03 (três) dias úteis.	CONTRATADA
3	Análise das justificativas apresentadas pela empresa e emissão do Termo de Recebimento Provisório.	Evento 2 + 03 (três) dias úteis	CONTRATANTE



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

4	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo.	Evento 3 + 03 (três) dias úteis	CONTRATANTE
5	Emissão da Nota Fiscal	Evento 4	CONTRATADA
6	Atesto da Nota Fiscal	Evento 5 + 5 (cinco) dias úteis.	CONTRATANTE
7	Pagamento da Nota Fiscal	Evento 5 + 30 (trinta) dias	CONTRATANTE

8. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1. O contrato vigorará por 30 (trinta) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

8.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantagens dos preços contratados para a Administração.

8.3. Justifica-se a vigência originária superior a 12 (doze) meses, pois:

8.3.1. Trata-se de serviço continuado e a descontinuidade antecipada do serviço causaria prejuízos diante dos custos - operacionais e financeiros de nova contratação.;

8.3.2. A implantação do serviço abrange todas as unidades da SIMA, é complexa e consome tempo;

8.3.3. É necessário fazer repasse de conhecimento, para a empresa CONTRATADA, de métodos, ferramentas, processos, o que demanda tempo de equipe da SIMA para planejar e executar o repasse;

9. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

9.1.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

9.1.2. A prestação dos serviços não gera vínculos empregatícios entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

9.1.3. O regime do contrato será por empreitada por preço global.

9.2. Critérios de Qualificação Técnico para a Habilitação

9.2.1. A licitante deverá apresentar Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente serviços esses compatíveis com o objeto da presente licitação, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

entre o objeto deste Edital e aquele fornecido.

9.2.1.1. Entende-se como serviços compatíveis com o objeto da presente licitação o atendimento aos seguintes itens:

9.2.1.1.1. Serviços especializados de Service Desk (atendimento ao usuário), operando de acordo com as boas práticas contidas na biblioteca ITIL e atendendo a pelo menos 50% do volume das localidades da SIMA;

9.2.1.1.2. Suporte e atendimento presencial e remoto de pelo menos 50% do volume de estações de trabalho entre desktops e notebooks da SIMA;

9.2.1.1.3. Atendimento a um volume médio mensal de pelo menos 50% do volume de chamados da SIMA, conforme especificado no Anexo III;

9.2.1.1.4. Serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores e Redes estruturadas em ambiente computacional, com no 50% do volume de servidores de rede físicos e 50% de servidores virtuais da SIMA;

9.2.1.1.5. Serviços de operação de central de serviços voltados ao suporte técnico de usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL e atendendo a pelo menos 5 (cinco) dos seguintes processos/funções ITIL: Gerenciamento de Conhecimento, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento Financeiro;

9.2.1.1.6. Serviços de desenho, implantação, administração técnica e operacional do ambiente computacional Windows Server.

9.2.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

9.2.3. Para a comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes à períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos 2 (dois) anos serem ininterruptos;

9.2.4. Na fase de habilitação, a licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados.

9.3. Da Vistoria

9.3.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o LICITANTE poderá, a seu critério, realizar vistoria, acompanhado por servidor designado;

9.3.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública;

9.3.3. Nesta oportunidade, serão apresentados: uma visão geral dos serviços que deverão ser prestados;

9.3.4. A vistoria poderá ser realizada de forma presencial, na Av Prof. Frederico Hermann Jr. 345 – Alto de Pinheiros ou de forma remota, utilizando tecnologia de videoconferência;

9.3.5. O atestado de vistoria será enviado por e-mail para qualquer um dos casos do item 9.3.4;

9.3.6. A vistoria poderá ser realizada em dias úteis, das 9h às 11 h e das 14h às 17h,



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

devendo o agendamento prévio ser realizado pelo e-mail sima.gstic@sp.gov.br ou pelo telefone 11 3133-4096 com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas;

9.3.7. Em nenhuma hipótese a LICITANTE poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo ao objeto, responsabilizando-se por quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

10. DOS ANEXOS

10.1. Constituem-se anexos deste Termo de Referência:

- 10.1.1.** ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS;
- 10.1.2.** ANEXO II - NÍVEIS DE SERVIÇO;
- 10.1.3.** ANEXO III - HISTÓRICO DE CHAMADOS;
- 10.1.4.** ANEXO IV - ENDEREÇOS DAS UNIDADES DA SIMA;
- 10.1.5.** ANEXO V - SOFTWARES UTILIZADOS PELA SIMA;
- 10.1.6.** ANEXO VI - DETALHAMENTO AMBIENTE DA SIMA;
- 10.1.7.** ANEXO VII - MINUTA DO TERMO DE CIÊNCIA;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Descrição Geral da Solução

1.1. O serviço de suporte aos usuários de soluções de TI é composto pelo serviço de hospedagem e operação de telessuporte, pelo serviço de suporte local em São Paulo, suporte especializado em catálogo de software e hardware, serviço especializado em servidores e redes, gestão de segurança, conhecimento e atendimento. Esses serviços envolvem atividades de execução de rotinas periódicas, esclarecimento de dúvidas, registro, análise e atendimento remoto e presencial de solicitações.

1.2. Segue tabela com a descrição básica de cada núcleo:

Núcleo de Atuação/ Serviço	Descrição Básica
Central de Atendimento de TIC (N1)	Ponto único de contato. Primeiro nível de atendimento. Em eventual necessidade, faz a transferência do chamado/ligação para outra área solucionadora.
Videoconferência (N1)	Responsável pelo agendamento e suporte remoto de videoconferências (videochamadas, lives, TV SIMA). Devido a restrições tecnológicas, esse atendimento deverá ser realizado internamente pela rede da SIMA.
Credenciamento (N1)	Atividades de atualização de cadastro e permissões de acesso a grupos, listas de e-mails e sistemas. Devido a restrições tecnológicas, esse atendimento deve ser realizado internamente pela rede da SIMA.
Atendimento Local na Sede (N2)	Atendimento presencial aos usuários na Sede da SIMA para demandas que exigem intervenção local ou quando não for possível a solução de forma remota pelo N1.
Atendimento Local nas Regionais - IPA(N2)	Atendimento presencial aos usuários para demandas que exigem intervenção local ou quando não foi possível a solução de forma remota pelo N1. Inclui, ainda, as atividades da Oficina de Hardware e atividades de rede e telefonia.
Oficina de Hardware (N2)	Atividades que envolvam o uso do laboratório de hardware, patrimônio, instalações, garantia e controle de movimentação de equipamentos, além de inventário de bens.
Suporte Especializado em Catálogo de Software e Hardware (N2)	Responsável pela gestão do catálogo de softwares e hardwares, homologação de novos softwares e controle de licenças de softwares proprietários. Fará também a investigação de problemas e/ou configurações de softwares como Office 365, Outlook, apoio a configuração de certificados etc.
Suporte Especializado em Servidores e Redes (N3)	Responsável pela administração dos servidores Azure e On-Premises e redes utilizados pela SIMA



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Gestão da Segurança da Informação	Responsável pela segurança da tecnologia da informação utilizada na sustentação dos serviços da SIMA
Gestão do Conhecimento	Serviço responsável pelo controle da base de conhecimento, atualização dos scripts de atendimento e manuais de usuário, homologação de novos itens no Catálogo de Serviços e novos fluxos de atendimento; Promover e conferir o uso de procedimentos padronizados para execução das atividades
Gestão do Atendimento	Serviço de supervisão de todo o atendimento, monitoramento e cumprimento dos Níveis de Serviço; Núcleo responsável por supervisionar e propor melhorias nos processos e fluxos das atividades executadas pelas equipes de atendimento; Servirá de interface entre as equipes técnicas da SIMA e as equipes de Service Desk;

1.3. Também compõe a solução os seguintes perfis de Liderança (supervisão):

Perfil de Liderança	Descrição Básica
Líder do Nível N1	Líder dos núcleos Central de Atendimento, Central de Atendimento ao usuário, Credenciamento e Videoconferência. Fará o papel de supervisão e monitoramento dos profissionais e atividades desse nível, além de promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução das atividades;
Líder do Nível N2 (exceto Oficina de Hardware)	Líder dos núcleos Atendimento Local Sede, Atendimento Local Regionais e Suporte Especializado N2. Fará o papel de supervisão e monitoramento dos profissionais e atividades desse nível, além de promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução das atividades; Responsável pela comunicação direta com as áreas de apoio das regionais para a gestão das atividades dos técnicos locais;
Líder do Nível N2 • Oficina de Hardware	Líder do núcleo Oficina de Hardware. Fará o papel de dar andamento à instalação de equipamentos e supervisionar o fluxo de controle de saída e entrada de equipamentos nos depósitos. Responsável pela comunicação direta com as áreas de apoio das regionais para a gestão das atividades relacionadas à Hardware; Fará a gestão de funcionamento das impressoras e acompanhamento das mudanças no parque computacional e de equipamentos das unidades da SIMA por parte dos técnicos locais;
Gestor do Atendimento	Além do descrito na tabela anterior os profissionais dessa núcleo atuarão como gerentes técnicos de toda a solução.
Preposto	Representante da empresa CONTRATADA e responsável pela parte administrativa do Contrato, como faturamento, alocação e demissão de pessoal, além de outras atividades administrativas junto à CONTRATANTE.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 1.4.** Os núcleos são integrados, complementares e buscam o estabelecimento de um ponto único de contato com usuários internos e externos da SIMA, com objetivo de assegurar qualidade, disponibilidade e melhor uso das soluções de TI disponibilizadas pela SIMA.
- 1.5.** Em comum acordo com a CONTRATADA, é possível o que o Gestor do Atendimento e o Líder do Atendimento local possam acumular, delegar ou avocar a liderança (apenas parcial) de determinado núcleo de atendimento, desde que os núcleos de mesmo nível estejam em localização física diferente.
- 1.6.** O local onde estarão fisicamente os núcleos de atendimento poderão ter uso contínuo de câmeras instaladas pela CONTRATANTE para supervisão do atendimento.

2. Requisitos para Central Telefônica

- 2.1.** A Central Telefônica será provida pela SIMA, e deverá ser utilizada pela CONTRATADA para realizar o atendimento dos usuários por telefone.
- 2.2.** A CONTRATADA deverá registrar as seguintes atividades referentes ao atendimento realizado por meio da Central Telefônica:
 - 2.2.1.** Quantidade total de ligações (recebidas e efetuadas), tempo da ligação (data/hora de início e fim da ligação), e identificação dos números de telefone envolvidos em todos os eventos;

3. Ferramentas para atendimento

- 3.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta de ITSM para registro e acompanhamento de chamados, assim como computadores com Windows 11 para seus funcionários;
 - 3.1.1.** O ITSM deverá ser integrado ao Active Directory disponível na rede interna da SIMA;
 - 3.1.2.** A CONTRATADA deverá criar perfis de acesso na ferramenta ITSM para sua equipe, e também perfis de acesso para a equipe da SIMA;
- 3.2.** A SIMA disponibilizará ferramenta para atendimento remoto (VNC);
- 3.3.** A CONTRATADA deverá utilizar as ferramentas disponibilizadas pela SIMA;
- 3.4.** A CONTRATADA poderá utilizar ferramentas de atendimento próprias desde que autorizadas pela SIMA. Os custos de implantação e integração de ferramentas próprias serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;

4. Serviços de Atendimento de 1º Nível:

4.1. Disposições Gerais

- 4.1.1.** O atendimento de 1º Nível consiste no primeiro contato para atendimento remoto aos usuários, prestando informações, esclarecimento e solucionando problemas relativos aos serviços disponíveis no Catálogo de Serviços da SIMA.
- 4.1.2.** O atendimento de 1º Nível será proativo, além de atender ligações, deverá retomar o contato com os usuários demandantes, por meio de ligação telefônica, chat, ou outras ferramentas que venham a ser disponibilizadas pela SIMA para dar prosseguimento ao atendimento;
- 4.1.3.** É de responsabilidade do Atendimento de 1º Nível, registrar, classificar, analisar, acompanhar, escalonar e solucionar solicitações dos usuários, com o apoio do supervisor e consultas ao banco de conhecimento.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 4.1.4.** Os canais para atendimento são diversos: central telefônica, web, chat. Essa lista não é exaustiva e outros canais de atendimento podem surgir e fazer parte da solução.
- 4.1.5.** O Atendimento de 1º Nível será subdividido em 3 núcleos de atuação: Central de Atendimento de TIC, Videoconferência e Credenciamento;
- 4.1.6.** O núcleo Central de Atendimento de usuários é o ponto principal de contato para recebimento das solicitações dos usuários de TIC da SIMA.
- 4.1.7.** O núcleo Videoconferência receberá os pedidos de agendamento e solicitações no geral relacionadas a videoconferências. Esse núcleo deverá situar-se nas dependências da SIMA, pois o acesso ao Sistema de Videoconferência está limitado à rede interna do Órgão. A SIMA disponibilizará ramais telefônicos para o atendimento deste núcleo.
- 4.1.8.** O núcleo Credenciamento será responsável pelo atendimento da maior parte das solicitações de cadastro e alterações de perfis de acesso. Esse núcleo deverá situar-se nas dependências da SIMA, pois o acesso aos Sistemas de Credenciamento de usuários esta limitado à rede interna do Órgão. A SIMA disponibilizará ramais telefônicos para o atendimento deste núcleo.
- 4.1.9.** O atendimento de 1º Nível terá pelo menos um líder/supervisor, que acumulará as funções de liderança técnica e gestão da equipe de profissionais;

4.2. Horário e Local de Prestação do Serviço

Núcleo de Atuação/Serviço	Horário	Local
Central de Atendimento de TI	7:30h às 19h	Dependência disponibilizada pela própria CONTRATADA, cumprindo as especificações necessárias.
Videoconferência	7:30h às 19h	Sede da SIMA
Credenciamento	7:30h às 19h	Sede da SIMA

4.3. Canais de Acesso ao Serviço

- 4.3.1.** O acesso aos serviços de atendimento de 1º Nível será efetuado por:
- 4.3.1.1.** Meio Telefônico: pelos números do PABX fornecido pela SIMA;
 - 4.3.1.2.** Sistema Web: por meio de sistema disponibilizado pela SIMA;
 - 4.3.1.3.** Chat ou outros meios que venham a ser disponibilizados pela SIMA;

4.4. Principais atividades do Núcleo Central de Atendimento de TI

- 4.4.1.** Receber e registrar as solicitações de usuários pelos canais de atendimentos que estiverem em operação: teleadendimento, chat, web, etc;
- 4.4.2.** Registrar todas as informações referentes ao atendimento efetuado, na ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE;
- 4.4.3.** Classificar os chamados utilizando o Catálogo de Serviços e procedimentos estabelecidos;
- 4.4.4.** Atender as solicitações e orientar o usuário seguindo técnica, procedimentos e scripts estabelecidos. Deve-se utilizar a ferramenta de acesso remoto disponível sempre que necessário;
- 4.4.5.** Resolver os problemas, documentar as soluções e efetuar o fechamento dos registros;
- 4.4.6.** Encaminhar os chamados não solucionados para os demais níveis da cadeia de



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

suporte;

- 4.4.7. Comunicar ao usuário ou a área solucionadora sobre o progresso do atendimento, quando exigido ou necessário;
- 4.4.8. Contribuir na definição e revisão de procedimentos técnicos para o atendimento das solicitações;

4.5. Principais atividades do Núcleo de Videoconferência

- 4.5.1. Receber e registrar as solicitações de agendamento do sistema de videoconferência e seus respectivos equipamentos;
- 4.5.2. Operar o Sistema de Videoconferência para atender as solicitações, seguindo técnica, procedimentos e scripts estabelecidos;
- 4.5.3. Dar suporte e orientações sobre realizações de Lives, videochamadas, TV-SIMA, nas ferramentas em uso na SIMA (TEAMS, Codecs etc);
- 4.5.4. Realizar abertura de chamados para os testes prévios (verificação de conectividade, layout e outros procedimentos estabelecidos) de eventos de videoconferências;
- 4.5.5. Acompanhar remotamente os testes prévios de videoconferência, auxiliando e tirando dúvidas dos técnicos de suporte local;
- 4.5.6. Acompanhar eventos importantes da SIMA, quando solicitado, para garantir a qualidade dos eventos. Ex. : Lives pelo TEAMS, Eventos no Auditório etc;
- 4.5.7. Comunicar ao usuário sobre os conflitos de agenda que vierem a ocorrer;
- 4.5.8. Esclarecer ao usuário as informações solicitadas;
- 4.5.9. Resolver os problemas, documentar as soluções e efetuar o fechamento dos registros;
- 4.5.10. Encaminhar os chamados não solucionados para os demais níveis da cadeia de suporte;
- 4.5.11. Contribuir na definição e revisão de procedimentos técnicos para o atendimento das solicitações;

4.6. Principais atividades do Núcleo de Credenciamento

- 4.6.1. Receber e registrar as solicitações de credenciamento dos usuários internos da SIMA;
- 4.6.2. Operar consoles de sistemas para criação, alteração e exclusão de cadastro, perfis de acesso, grupos, e-mails, e demais atividades que envolvam cadastro e permissões a serviços;
- 4.6.3. Atender às solicitações e orientar o usuário, seguindo técnica, procedimentos e scripts estabelecidos. Casos seja necessário, deve-se utilizar a ferramenta de acesso remoto disponível;
- 4.6.4. Resolver os problemas, documentar as soluções e efetuar o fechamento dos registros;
- 4.6.5. Encaminhar os chamados não solucionados aos demais níveis da cadeia de suporte;
- 4.6.6. Contribuir na definição e revisão de procedimentos técnicos para o atendimento das solicitações;
- 4.6.7. Parte das atividades do núcleo de credenciamento poderá ser transferida gradualmente para a Central de Atendimento, à medida que os fluxos de acesso aos sistemas forem automatizados ou padronizados pela SIMA estejam de fácil



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

aplicação que não exijam segurança aprimorada que impeça a transferência.

4.7. Principais atividades a serem executadas pelo Líder do Atendimento de 1º Nível

- 4.7.1.** Executar a supervisão do atendimento de 1º nível e seus respectivos núcleos, dos processos e atividades das equipes de profissionais;
- 4.7.2.** Ser o principal ponto de contato entre o 1º nível e os demais níveis da cadeia de suporte;
- 4.7.3.** Orientar e auxiliar os técnicos de atendimento, sanando dúvidas técnicas e procedimentos.
- 4.7.4.** Interagir com os usuários e realizar as atividades previstas na operação do atendimento de 1º nível, sempre que necessário;
- 4.7.5.** Assistir às operações de atendimento, priorizando o atendimento VIP, e acompanhar diretamente a execução dos serviços;
- 4.7.6.** Realizar análise preditiva de eventos e incidentes utilizando as ferramentas de monitoração disponíveis;
- 4.7.7.** Gerenciar em tempo real a fila de solicitações do atendimento de 1º nível. "Ticket Manager".
- 4.7.8.** Auxiliar na construção e manutenção de scripts de atendimento e da base de conhecimento;
- 4.7.9.** Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução das atividades;
- 4.7.10.** Planejar a execução das atividades e orientar os profissionais para garantir o horário de atendimento, a escala de trabalho dos profissionais e que a prestação do serviço esteja em conformidade com os níveis de serviço;

5. Serviços de Atendimento de 2º Nível:

5.1. Disposições Gerais

- 5.1.1.** O atendimento de 2º Nível consiste no atendimento aos usuários para solução de solicitações não resolvidas pelo 1º Nível de atendimento, para solução de solicitações que exigem atuação presencial, e para suporte à gestão de equipamentos;
- 5.1.2.** O atendimento local compreende o recebimento, análise, acompanhamento e solução dos problemas de hardware, software e soluções disponibilizadas aos usuários da rede local e seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia, equipamentos de videoconferência e dispositivos móveis). Compreende também a instalação, configuração e distribuição de dispositivos;
- 5.1.3.** O 2º nível também poderá fazer atendimentos de forma remota, seja para coletar mais informações do solicitante ou para solucionar o problema, caso seja possível;
- 5.1.4.** O Atendimento de 2º Nível será subdividido em 4 Serviços de Atuação: Atendimento Local na Sede, Atendimento Local nas Unidades Regionais, Oficina de Hardware e Suporte Especializado em Catálogo de Software e Hardware;
- 5.1.5.** Atendimento Local na Sede consiste no atendimento típico de 2º nível para a sede da SIMA;
- 5.1.6.** Atendimento Local nas Regionais – IPA compreende o atendimento de 2º nível típico nas unidades regionais da SIMA. Além do atendimento típico de 2º nível, esse serviço compreende também atividades de apoio ao suporte da



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

infraestrutura física de TI (crimpagem de cabo de rede, configuração de switches e racks, Vistoria do CPD, acompanhamento de mudanças etc.);

- 5.1.7.** Quando necessário, o deslocamento físico dos prestadores às Regionais do IPA será provido pela SIMA, cabendo à CONTRATADA o provimento de despesas de alimentação e hospedagem dos prestadores que necessitem realizar viagens.
- 5.1.8.** Serviço de Oficina de Hardware será responsável pelas atividades de apoio à gestão de equipamentos, instalação, formatação, recolhimento de equipamentos, abertura de chamados de garantia, conferência de equipamentos, atualização das planilhas de controle de hardware;
- 5.1.9.** Suporte Especializado em Catálogo de Software e Hardware compreende a organização, estruturação e manutenção do catálogo de softwares e hardware da SIMA, seja o catálogo automatizado de instalação self-service ou o repositório de softwares para instalação manual. Esse núcleo é responsável também pela análise de demandas de software e sistemas, ou seja, resolução de problemas relacionados a configuração de softwares e acessos a sistemas não solucionados pelos demais níveis da cadeia de suporte;
- 5.1.10.** Os serviços de atendimento local poderão ser solicitados em horários fora do expediente normal (horário noturno, sábado, domingo e feriados) sem ônus para a CONTRATANTE, desde que com aviso prévio em comum acordo entre as partes;
- 5.1.11.** Em comum acordo entre as partes, os profissionais do núcleo Suporte Especializado de Catálogo de Software e Hardware poderão estar alocados remotamente;

5.2. Horário e Local da Prestação do Serviço

Núcleo de Atuação/Serviço	Horário	Local
N2 – Atendimento Local na Sede	Dias úteis das 7h30 às 20h, horário de São Paulo	Sede da SIMA
N2 – Atendimento Local nas Regionais - IPA	Dias úteis das 8h às 18h, horário de São Paulo	Unidades do IPA – endereços no Anexo IV
N2 Oficina de Hardware	Dias úteis das 8h às 18h, horário de São Paulo	Sede da SIMA
N2 – Suporte Especializado em Catálogo de Software e Hardware	Dias úteis das 8h às 18h, horário de São Paulo	Sede da SIMA

5.3. Canais de Acesso ao Serviço

- 5.3.1.** As solicitações serão encaminhadas para o 2º nível mediante registro em ferramenta de ITSM disponibilizada pela CONTRATADA;
- 5.3.2.** Quando houver necessidade de contato remoto com o usuário, ele poderá ser feito por:
- 5.3.2.1.** Meio Telefônico;
 - 5.3.2.2.** Ferramenta de Acesso Remoto disponibilizada pela SIMA ;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

5.3.2.3. Chat ou outros meios que venham a ser disponibilizados pela SIMA;

5.4. Principais atividades do Atendimento Local (2º Nível) na Sede

- 5.4.1.** Receber e analisar solicitações encaminhadas pelos demais níveis da cadeia de suporte;
- 5.4.2.** Reclassificar as solicitações quando for necessário, utilizando a Base de Conhecimento e os procedimentos estabelecidos;
- 5.4.3.** Atender às solicitações e orientar o usuário seguindo técnicas, procedimentos e scripts estabelecidos;
- 5.4.4.** Resolver os problemas, documentar as soluções e efetuar o fechamento dos registros;
- 5.4.5.** Encaminhar a solicitação para outros níveis da cadeia de suporte quando não for possível a solução neste nível;
- 5.4.6.** Abrir chamado técnico em outras empresas terceirizadas, caso necessário, como verificação de ponto de rede, internet e outras ações fora do escopo deste TR, mesmo em sistema diverso do utilizado pela empresa.
- 5.4.7.** Contribuir na definição e revisão de procedimentos técnicos para o atendimento das solicitações;
- 5.4.8.** Além da solução de problema típico das estações de trabalho e equipamentos da rede interna, o atendimento de 2º Nível será responsável também pela instalação e configuração dos seguintes serviços em equipamentos pessoais dos usuários da SIMA, dentro das unidades do Órgão:
 - 5.4.8.1.** Celulares e Tablets: Pacote de Ferramentas de Escritório (Office 365), E-mail, conexão Wifi da SIMA;
 - 5.4.8.2.** Notebooks, Macbooks e Desktops perante agendamento: Pacote de Ferramentas de Escritório (Office 365), Tokens e Certificados Digitais
- 5.4.9.** Testes, instalação e orientações de uso de webcams/Headsets e soluções de videoconferência;

5.5. Principais atividades da Oficina de Hardware (2º Nível)

- 5.5.1.** Compete ao profissional da Oficina de Hardware as mesmas atividades do Atendimento Local na Sede, no entanto o escopo das solicitações está relacionado à:
 - 5.5.1.1.** Instalação e recolhimento de equipamentos;
 - 5.5.1.2.** Abertura de Chamados de Garantia;
 - 5.5.1.3.** Troca de componentes de equipamentos fora de garantia - os componentes são fornecidos pela SIMA;
 - 5.5.1.4.** Processo de Formatação e Desfazimento de equipamentos;
 - 5.5.1.5.** Configuração e instalação de softwares, imagens e backups, inclusive para fins de aceite de equipamentos;
- 5.5.2.** Abrir chamados de garantia de equipamentos. Acompanhar a solução desses chamados e notificar a DTI sobre o progresso desses atendimentos;
- 5.5.3.** Responsável pela guarda das chaves/segredos dos cadeados das estações de trabalho na Sede;
- 5.5.4.** Apoio ao recebimento de bens e organização do depósito de equipamentos de TI da SIMA;
- 5.5.5.** Cadastro e controle de equipamentos;
- 5.5.6.** Realizar inventário periódico;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 5.5.7.** Solicitar, acompanhar e realizar remanejamentos de estações de trabalho na mesma sala ou de uma sala para outra, para garantia que o controle de equipamentos esteja sempre atualizado;
- 5.5.8.** Fornecimento e entrega de bens a outros níveis da cadeia de suporte e aos usuários, caso necessário;
- 5.5.9.** Gestão de impressoras (monitoramento, controle e troca de toners das impressoras utilizadas na SIMA, abertura de chamados para outros níveis, contato com os usuários).
- 5.5.10.** Entregar e guardar termos de recebimento de equipamentos
- 5.5.11.** Para instalação de equipamentos novos, os técnicos do núcleo de Atendimento Local Sede poderão ser acionados para realizar as instalações, em caso de grande volume de instalações onde que não seja possível o suporte apenas pela Oficina de Hardware.

5.6. Principais atividades do Atendimento Local (2º Nível) nas Unidades Regionais

- 5.6.1.** Inclui todas as atividades previstas do 2º Nível na Sede, inclusive Oficina de Hardware;
- 5.6.2.** Atividades rotineiras semanais, que devem ser efetuadas em 3 dias diferentes, toda semana:
 - 5.6.2.1.** Vistoria do CPD;
 - 5.6.2.2.** Teste de videoconferência;
 - 5.6.2.3.** Teste da rede sem fio;
 - 5.6.2.4.** Teste da solução de telefonia;
- 5.6.3.** Atividades de suporte e apoio a infraestrutura da rede interna, como:
 - 5.6.3.1.** Instalação de equipamento em rack;
 - 5.6.3.2.** Instalação e configuração de equipamentos de rede sem fio;
 - 5.6.3.3.** Crimpagem de cabos de rede RJ-45 (macho e fêmea);
 - 5.6.3.4.** Testagem dos cabos de rede.
 - 5.6.3.5.** Teste de conexões switches e patch-panels;
- 5.6.4.** Acompanhar mudanças do espaço físico da regional que cause impacto na rede interna;

5.7. Principais atividades do Núcleo de Suporte Especializado em Catálogo de Software e Hardware (2º Nível)

- 5.7.1.** Catalogar, estruturar e organizar o repositório de softwares de estações de trabalho e servidores, bem como o catálogo de instalação self-service a ser disponibilizado pela CONTRATADA, tanto para o usuário como para os técnicos de atendimento;
- 5.7.2.** Catalogar, estruturar e organizar o repositório de hardware, compreendido as estações de trabalho, servidores, storage, switches, equipamentos de videoconferências, projetores, webcams e demais equipamentos de TIC;
- 5.7.3.** Responsável pela homologação de novos softwares e hardwares. As fases da homologação são: análise dos pedidos, análise das conformidades de segurança, atualização do catálogo;
- 5.7.4.** Concessão de licenças de softwares proprietários, conforme procedimentos estabelecidos;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 5.7.5.** Manutenção do controle de distribuição de software licenciados;
- 5.7.6.** Criação, atualização e organização das imagens das estações de trabalho;
- 5.7.7.** Gerar relatórios de conformidade das estações de trabalho utilizando ferramentas fornecidas pela SIMA;
- 5.7.8.** Investigar, solucionar ou escalonar problemas relacionados aos softwares e sistemas não solucionados pelos outros níveis da cadeia de suporte;
- 5.7.9.** Investigar, solucionar ou escalonar problemas no uso da solução de escritório implantada na SIMA (Office 365) e certificados digitais;
- 5.7.10.** Apoiar no desenvolvimento da Base de Conhecimento (confeção de manuais, tutoriais e orientações, inclusive por vídeos) relativa ao suporte de software e sistemas e repasse aos atendentes de 1º e 2º níveis;
- 5.7.11.** Participar sempre que solicitado de reunião de Gerência de Mudanças e Gerência de Incidentes;
- 5.7.12.** Ser apoio consoante de consulta de áreas específicas da SIMA, auditório e outras pré-definidas, em relação ao uso dos aplicativos Office 365 (lives, teams, etc.)
- 5.7.13.** Participar de reuniões, quando solicitado, com outras áreas a fim de estabelecer novas formas de uso dos aplicativos;
- 5.7.14.** Monitorar eventos de autoridades em relação ao uso do Teams e videoconferências quando solicitado ou pré-estabelecido.
- 5.7.15.** Realizar atendimentos VIPs, quando solicitado pela Gestão de Service Desk ou pelo fiscal do contrato;
- 5.7.16.** Treinar os demais níveis de suporte para repasses de conhecimento, quando solicitado.

5.8. Principais atividades a serem executadas pelo Líder do Atendimento de 2º Nível

- 5.8.1.** Executar a supervisão do atendimento de 2º nível e suas respectivas subdivisões, dos processos e atividades das equipes de profissionais;
- 5.8.2.** Ser o principal ponto de contato entre o 2º Nível e os demais níveis da cadeia de suporte;
- 5.8.3.** Ser o ponto de contato com a área de apoio das regionais para planejar e orientar a execução das atividades dos técnicos das regionais;
- 5.8.4.** Orientar e auxiliar os técnicos de atendimentos, sanando dúvidas técnicas e procedimentos.
- 5.8.5.** Interagir com os usuários e realizar as atividades previstas na operação do atendimento de 2º nível, sempre que necessário;
- 5.8.6.** Assistir às operações de atendimento, priorizando o atendimento VIP, e acompanhar diretamente a execução dos serviços;
- 5.8.7.** Realizar análise preditiva de eventos e incidentes utilizando as ferramentas de monitoração disponíveis;
- 5.8.8.** Gerenciar em tempo real a fila de solicitações do atendimento de 2º nível. "Ticket Manager".
- 5.8.9.** Auxiliar na construção e manutenção de scripts de atendimento e da base de conhecimento;
- 5.8.10.** Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução das atividades;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 5.8.11.** Planejar a execução das atividades e orientar os profissionais para garantir o horário de atendimento, a escala de trabalho dos profissionais e que a prestação do serviço esteja em conformidade com os níveis de serviço;

5.9. Principais atividades a serem executadas pelo Líder de Atendimento de 2º Nível – Oficina de Hardware

- 5.9.1.** Executar a supervisão do atendimento de 2º nível da Oficina de Hardware;
- 5.9.2.** Ser o principal ponto de contato com os demais níveis da cadeia de suporte, inclusive com a área de gestão interna da SIMA (CAI);
- 5.9.3.** Ser o ponto de contato com a área de apoio das regionais para planejar e orientar a execução das atividades dos técnicos das regionais relacionadas a Hardware;
- 5.9.4.** Orientar e auxiliar os técnicos de atendimentos, sanando dúvidas técnicas e procedimentais.
- 5.9.5.** Interagir com os usuários e realizar as atividades previstas na operação do atendimento de 2º nível, sempre que necessário;
- 5.9.6.** Assistir às operações de atendimento, priorizando o atendimento VIP, e acompanhar diretamente a execução dos serviços;
- 5.9.7.** Realizar inspeções in loco sempre que necessário;
- 5.9.8.** Realizar a supervisão dos processos de instalação de novas estações de trabalho. Acompanhar as instalações e manter o CAI atualizado do andamento do processo;
- 5.9.9.** Gerenciar em tempo real a fila de solicitações do atendimento de 2º nível - Hardware. "Ticket Manager".
- 5.9.10.** Gerenciar empréstimos de equipamentos, mantendo os controles necessários.
- 5.9.11.** Auxiliar na construção e manutenção de scripts de atendimento e da base de conhecimento;
- 5.9.12.** Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução das atividades;
- 5.9.13.** Planejar a execução das atividades e orientar os profissionais para garantir o horário de atendimento, a escala de trabalho dos profissionais e que a prestação do serviço esteja em conformidade com os níveis de serviço;
- 5.9.14.** Fiscalizar e supervisionar permanentemente o núcleo Oficina de Hardware, especialmente quanto ao fluxo correto de entrega, troca de peças e console de movimentação de equipamentos.
- 5.9.15.** Informar a fiscalização do contrato em caso de suspeita de furto de peças, fluxo, controle ou uso inadequados de equipamentos.
- 5.9.16.** Demandar (abrir tickets e entrar em contato) com outros níveis de serviço e com a área de gestão interna, como o setor de patrimônio, para transporte de equipamentos, quando necessário.
- 5.9.17.** Apoiar e sugerir propostas para o controle adequado dos equipamentos.

6. Serviços de Atendimento de 3º Nível:

6.1. Disposições Gerais

- 6.1.1.** O Atendimento de 3º Nível consiste no atendimento de solicitações não resolvidas pelo 2º Nível de atendimento, para solução de solicitações que exigem atuação presencial, e para suporte à disponibilidade e segurança de



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

equipamentos;

- 6.1.2.** Além de atender as solicitações supracitadas, o Atendimento de 3º Nível atuará para monitorar e apoiar a melhoria contínua da disponibilidade e segurança dos serviços de sustentação de TIC a SIMA, compreendido os ativos de rede, servidores, sistemas operacionais, políticas, padrões e procedimentos de segurança;
- 6.1.3.** Para tanto, o Atendimento de 3º Nível deverá atuar de forma articulada com os gestores do Service Desk, CAI e GSTIC para atuar na execução de mudanças preventivas e corretivas necessárias à melhoria contínua da disponibilidade e segurança do ambiente de TIC da SIMA.
- 6.1.4.** Os serviços de de 3º Nível poderão ser solicitados em horários fora do expediente normal (horário noturno, sábado, domingo e feriados) sem ônus para a CONTRATANTE, desde que com aviso prévio em comum acordo entre as partes;
- 6.1.5.** Em comum acordo entre as partes, os profissionais N3 poderão estar alocados remotamente;

6.2. Horário e Local da Prestação do Serviço

Núcleo de Atuação/Serviço	de	Horário	Local
N3 – Suporte Especializado Servidores e Redes	em	Dias úteis das 8h às 18h, horário de São Paulo	Sede da SIMA

6.3. Canais de Acesso ao Serviço

- 6.3.1.** As solicitações serão encaminhadas para o 2º nível mediante registro em ferramenta de ITSM disponibilizada pela CONTRATADA;
- 6.3.2.** Quando houver necessidade de contato remoto com o usuário, ele poderá ser feito por:
 - 6.3.2.1.** Meio Telefônico;
 - 6.3.2.2.** Ferramenta de Acesso Remoto disponibilizada pela SIMA ;
 - 6.3.2.3.** Chat ou outros meios que venham a ser disponibilizados pela SIMA;

6.4. Principais atividades do núcleo de Suporte Especializado em Servidores e Redes (3º Nível)

- 6.4.1.** Atender as demandas encaminhadas pelo 2º nível de atendimento;
- 6.4.2.** Executar atividades de administração de plataforma Azure:
 - 6.4.2.1.** Conhecimento de tipo de modelos de Cloud: IaaS, PasS, SaaS.
 - 6.4.2.2.** O profissional em ambiente Azure, deve ser capaz de implementar, gerenciar e monitor o ambiente Microsoft Azure da organização;
 - 6.4.2.3.** As responsabilidades para essa função incluem implementação, gerenciamento e monitoramento de identidades, governança, armazenamento, computação e redes virtuais em um ambiente de nuvem, além de provisionar, dimensionar, monitorar e ajustar recursos, quando necessário;
 - 6.4.2.4.** Administração do Microsoft Azure - Automation, Virtual Machines, Web Apps, Web Apps for Containers, Azure Backup ,Virtual Network, Storage Accounts, VPN Site-to-Site, Client-to-Site.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 6.4.2.5.** Gerenciar como as decisões da administração de sistemas afetam a solução geral, inclusive as repercussões nas cargas de trabalho, segurança e governança.
- 6.4.2.6.** Experiência no uso do PowerShell, CLI do Azure, portal do Azure, modelos do Azure Resource Manager e processos de DevOps;
- 6.4.2.7.** Experiência com migrações de ambientes on-premises ou de outras nuvens para a plataforma Microsoft Azure;
- 6.4.2.8.** Conhecimento S.O: Linux e Windows.
- 6.4.2.9.** Prestar suporte em servidores na plataforma Windows e Linux;
- 6.4.2.10.** Conhecimento de cliente FTP para deploy da aplicação;
- 6.4.2.11.** Desejável conhecimento em Banco de Dados: SQL, MYSQL;
- 6.4.2.12.** Propor melhorias no ambiente computacional, considerando custo x benefícios, como, por exemplo, instâncias reservadas;
- 6.4.3.** Executar atividades de administração de sistemas on premises.
 - 6.4.3.1.** Administração de sistemas Windows On-Premises para sustentar as operações dos serviços de TIC: Active Directory, Serviços diversos;
 - 6.4.3.2.** Conhecimento avançado de Powershell e linguages de script;
 - 6.4.3.3.** Administração de VMs Hyper-V e Vmware, por meio da criação, exclusão e manutenção das mesmas;
 - 6.4.3.4.** Administração do Storage DELL modelo Compellet SCv2020 e Compellet SCv3000 Administração do Backup, por meio do software Exec da Veritas, de acordo com a política estabelecida pela SIMA;
 - 6.4.3.5.** Administrar e organizar contas de usuários e computadores, Ou´s, GPO´s, políticas de segurança, políticas de replicação do Active Directory;
 - 6.4.3.6.** Aplicar e gerenciar autenticação MFA nos servidores;
 - 6.4.3.7.** Migrar servidores antigos para o sistema operacional mais recente;
 - 6.4.3.8.** Segregar funções de administração dos servidores, conforme conceito JEA (Just Enough Administration) da Microsoft: operadores, administrador de servidores, administrador de domínio;
 - 6.4.3.9.** Implantar e administrar o sistema de administração de contas locais (LAPS);
- 6.4.4.** Executar atividades de administração de rede
 - 6.4.4.1.** Administrar a configuração do switch, firewall, IPS, antispam e antivírus da SIMA;
 - 6.4.4.2.** Acompanhar os indicadores de incidentes produzidos pelo firewall, IPS, antispam e antivírus, tomando as medidas corretivas e preventivas para mitigar eventuais ataques;
 - 6.4.4.3.** Revisar e corrigir os falsos positivos e negativos produzidos pelos ativos de monitoramento (firewall, IPS, antispam e antivírus);
- 6.4.5.** Monitorar o desempenho e disponibilidade do ambiente de TIC, on-premises e nuvem;
 - 6.4.5.1.** Monitorar os indicadores de desempenho e disponibilidade dos servidores, redes, nuvem, aplicação e serviços, por meio do software de licença gratuita Zabbix ([Zabbix :: The Enterprise-Class Open Source Network Monitoring Solution](#));
 - 6.4.5.2.** As VM´s necessárias à instalação do Zabbix serão providas pela CONTRATADA;
 - 6.4.5.3.** O acesso on premise ao Zabbix deve ser provido por meio do AD da



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

SIMA, e acesso externo por meio de autenticação multifator (MFA);

- 6.4.5.4.** Em articulação com o GSTIC e CAI, obter os indicadores de desempenho e disponibilidade a serem parametrizados no monitoramento;
- 6.4.5.5.** Configurar alertas para eventos de descumprimento de indicadores de desempenho e disponibilidade, por meio de emails, abertura de chamados (integração com a ferramenta de service desk) e Telegram;
- 6.4.5.6.** Disponibilizar dashboards para demonstração do histórico de indicadores
- 6.4.6.** Negociar com o Gerente de Serviços e/ou fiscal do contrato mudanças para atualização das versões dos sistemas operacionais e demais softwares de sustentação (banco de dados, servidores de aplicação, etc).

7. Serviços do Gestor de Segurança

7.1. Disposições Gerais

- 7.1.1.** O Serviço de Gestão de Segurança consiste no programa de melhoria contínua da segurança dos serviços internos e externos de TIC da SIMA, visando garantir a confidencialidades, integridade e disponibilidade destes serviços e os dados correlatos.
- 7.1.2.** Compreende a produção de políticas, padrões e normas técnicas de segurança da informação, conforme as boas práticas previstas na série de Normas ABNT ISO 27.000;
- 7.1.3.** É de responsabilidade estabelecer e auditar política de segurança da informação para manter a segurança dos serviços dos serviços de TIC da SIMA, alinhada à legislação de proteção de proteção de dados pessoais;
- 7.1.4.** Em articulação com a Gestão de Conhecimento, deverá estabelecer os padrões e normas de configuração seguras para o catálogo de software e hardware da SIMA;
- 7.1.5.** Estabelecer e gerenciar resposta a incidentes de segurança tentados ou cometidos contra a infraestrutura de TIC da SIMA;

7.2. Horário e Local de Prestação de Serviços

Núcleo de Atuação/Serviço	Horário	Local
Gestão da Segurança da Informacao	Dias úteis, das 8h às 18h, horário de São Paulo	Sede da SIMA

- 7.2.1.** Em comum acordo entre as partes, o profissional deste núcleo de gestão poderá estar alocado remotamente;

7.3. Canais de Acesso ao Serviço

- 7.3.1.** As ferramentas necessárias para acompanhamento das filas de atendimento, base de conhecimento e auditoria de atendimento serão disponibilizadas pela CONTRATADA;
- 7.3.2.** Painéis para acompanhamento dos Níveis de Serviço em tempo real, grau de satisfação do usuário e demais análises de dados deverão ser desenvolvidos pela própria CONTRATADA.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

7.4. Principais atividades do núcleo de Gestão de Segurança

- 7.4.1. Atender demandas encaminhadas pelo 2º ou 3º nível de atendimento;
- 7.4.2. Propor e auditar Política de Segurança da Informação, Política de Privacidade de Dados Pessoais, Política de Uso Aceitável de Ativos, Normas de Segurança para Configuração de Ativos, em articulação com o GSTIC e Gerência do Service Desk;
- 7.4.3. Supervisionar a gestão de ameaças que exploram as superfícies de ataque do ambiente de sustentação da SIMA, on premisses e nuvem, seguindo a metodologia prevista no framework do NIST ([Guia de Aperfeiçoamento da Segurança Cibernética para Infraestrutura Crítica, Versão 1.1 \(nist.gov\)](#));
- 7.4.4. Supervisionar a gestão de vulnerabilidades do parque de estações e servidores da SIMA, mitigando aquelas que tenham alto risco (CVSS acima de 7);
- 7.4.5. Em articulação com núcleo especializado em servidores e redes, propor ao GSTIC a aplicação da arquitetura para microsegmentação da rede, conforme definido pelo NIST ([Zero Trust Architecture | NIST](#)), devendo tomar as providências para sua implementação quando autorizado;
- 7.4.6. Negociar com o Gerente do Service Desk e/ou fiscal do contrato abertura de mudanças para manutenção de aplicações vulneráveis que necessitam de atualização de segurança;
- 7.4.7. Em articulação com o GSTIC, definir e supervisionar o processo para provimento e desprovimento de acesso aos recursos de TIC da SIMA, por ocasião da movimentação de usuários na SIMA, compreendidos servidores, estagiários e prestadores de serviços. Nesse processo, deverá ser definido quais usuários devem ter acesso controlado por MFA.
- 7.4.8. Executar mensalmente a ferramenta gratuita PingCastle (<https://www.pingcastle.com/>) para identificar vulnerabilidades no controlador de domínio da SIMA (Active Directory), devendo providenciar junto ao analista de 3º nível ações projetos ou mudanças no ambiente para mitigá-las.
- 7.4.9. Acompanhar os boletins de segurança emitidos pela Microsoft e fabricantes de firewall, IPS, antispam e antivírus, tomando as medidas preventivas e corretivas para mitigar ameaças notificadas com alto risco;
- 7.4.10. Produzir boletins mensais de segurança para usuários, com fins educativos, onde devem ser expostas as boas práticas de uso dos recursos tecnológicos, circunstanciadas por riscos ou incidentes que tenham sido observados na SIMA no período.

8. Serviços de Gestor do Service Desk

8.1. Disposições Gerais

- 8.1.1. Os Serviços de Gestão consistem no monitoramento dos atendimentos e processos dos outros níveis da cadeia de suporte, além de interação, sempre que necessário, com os técnicos de atendimento e usuários com o objetivo de garantir o cumprimento dos níveis de serviços e a melhora contínua da qualidade do atendimento;
- 8.1.2. É de responsabilidade dos Serviços de Gestão estabelecer os procedimentos operacionais para manter a qualidade e disponibilidade dos serviços contratados, de forma a garantir a perfeita execução da prestação de serviço e o cumprimento dos níveis de serviços exigidos;
- 8.1.3. Os Serviços de Gestão estão subdivididos em 2 Núcleos: Gestão do



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Atendimento, Gestão do Conhecimento;

8.1.4. A Gestão do Atendimento compreende ao monitoramento das filas e gerência de todo o serviço de atendimento, da análise preditiva de eventos e incidentes em todo o ambiente e de efetuar o escalonamento e comunicação com as equipes de servidores e de terceiro nível do atendimento (N3). Os profissionais desse núcleo respondem por toda a operação do Service Desk;

8.1.5. A Gestão de Conhecimento é responsável pelo registro, organização, estruturação, implantação e manutenção da Base de Conhecimento. É responsável também pela documentação e atualização do Catálogo de Serviços, atuando no processo de implantação de novos serviços e repasse de novos scripts e processos aos outros níveis da cadeia de suporte;

8.1.6. Os núcleos de Gestão devem, junto aos líderes do N1 e N2, alinhar tecnicamente as soluções dos problemas e novos procedimentos e disseminar junto à equipe todas as informações necessárias à prestação dos serviços;

8.2. Horário e Local de Prestação de Serviços

Núcleo de Atuação/Serviço	Horário	Local
Gestão do Atendimento	Dias úteis, das 7h30 às 19h, horário de São Paulo	Sede da SIMA/remotamente
Gestão do Conhecimento	Dias úteis das 8h às 18h, horário de São Paulo	Sede da SIMA/remotamente

8.3. Canais de Acesso ao Serviço

8.3.1. As ferramentas necessárias para acompanhamento das filas de atendimento, base de conhecimento e auditoria de atendimento serão disponibilizadas pela CONTRATADA;

8.3.2. Painéis para acompanhamento dos Níveis de Serviço em tempo real, grau de satisfação do usuário e demais análises de dados deverão ser desenvolvidos pela própria CONTRATADA.

8.4. Principais atividades do núcleo de Gestão do Conhecimento

8.4.1. Catalogar, estruturar, organizar e atualizar todo o conhecimento referente aos serviços disponíveis (Catálogo de Serviços), de forma a criar e atualizar a base de conhecimento para uso e consulta;

8.4.2. Criar scripts, roteiros e manuais de atendimento utilizando os padrões estabelecidos;

8.4.3. Criar e atualizar orientações voltadas aos usuários: manuais, wiki, páginas web etc;

8.4.4. Orientar os usuários, inclusive os que chegam presencialmente às dependências do Centro de Apoio à Informática -CAI ou Grupo Setorial de Tecnologia da Informação e Comunicação - GSTIC, solicitando informações sobre suporte de TI;

8.4.5. Dar andamento aos e-mails de usuários recebidos pelo CAI ou GSTIC relacionados às atividades de Service Desk;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 8.4.6.** Analisar registros de atendimento para identificar possíveis melhorias nos processos e garantir a padronização do atendimento. Essa análise será disponibilizada mensalmente através de relatórios;
- 8.4.7.** Efetuar pesquisa de satisfação mensalmente, aferindo o índice de satisfação com os serviços prestados conforme processos estabelecidos;
- 8.4.8.** Participar de reuniões com os Gestores dos Serviços e/ou fiscal do contrato para atualização do Catálogo de Serviços e da Base de Conhecimento;
- 8.4.9.** Responsável pela homologação de novos serviços (itens) no Catálogo de Serviço. A homologação envolve algumas fases como: documentação, disseminação para as equipes de atendimento, testes de fluxo de atendimento e aprovação da mudança do catálogo;
- 8.4.10.** Atualizar os itens do catálogo de serviço como categorias, subcategorias, áreas e subáreas, fluxos e SLAs a pedido das áreas demandantes;
- 8.4.11.** Participar, sempre que solicitado, de reunião de Gerência de Mudanças e Gerência de Incidentes;
- 8.4.12.** Treinar e atualizar, sempre que solicitado, os atendentes dos demais níveis de suporte.
- 8.4.13.** Abrir chamados de suporte, sempre que constatar erro ou problema nas ferramentas de atendimento ou no catálogo de serviços.
- 8.4.14.** Monitoramento e atuação em redes sociais internas da SIMA como o Yammer quanto a reclamações de atendimento.

8.5. Principais atividades do núcleo de Gestão do Atendimento

- 8.5.1.** Gestor do Portal de Serviços/ITSM em relação ao monitoramento em tempo real das filas de atendimento de todos os níveis da cadeia de suporte;
- 8.5.2.** Supervisionar e propor melhorias nos processos e fluxos das atividades executadas pelas equipes de atendimento;
- 8.5.3.** Responder e/ou encaminhar solicitações do fiscal do contrato, ou equipe autorizada. Essas solicitações podem ser encaminhadas por diversos canais: e-mail, chat (TEAMS), ITSM, etc;
- 8.5.4.** Efetuar o monitoramento em tempo real das filas de atendimento dos outros níveis da cadeia de suporte;
- 8.5.5.** Assistir às operações de atendimento, priorizando o atendimento VIP, e acompanhar diretamente a execução dos serviços;
- 8.5.6.** Monitorar, corrigir, cancelar e destravar tickets ou realizar alterações como autorizadores no ITSM ou Portal de Serviços, inclusive respondendo diretamente aos usuários sobre o andamento ou correção do pedido.
- 8.5.7.** Abrir chamados de atendimento VIP, sempre que solicitado ou autorizado pelo CAI;
- 8.5.8.** Orientar e auxiliar os líderes e técnicos de atendimento onde houver dúvidas técnicas, procedimentais ou de ambiente;
- 8.5.9.** Orientar os usuários que compareçam às dependências do CAI solicitando informações sobre suporte de TI;
- 8.5.10.** Atuar como ponto de contato entre as equipes de Service Desk e as equipes de 3º nível, definindo, planejando e disseminando procedimentos de atendimento;
- 8.5.11.** Escalonar e definir fluxos de escalonamento de chamados, inclusive para o 3º nível e demais setores;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 8.5.12.** Dar andamento aos e-mails de usuários recebidos pelo CAI ou GSTIC relacionados às atividades de Service Desk;
- 8.5.13.** Participar sempre que solicitado de reuniões de gerência e/ou atualização de processos;
- 8.5.14.** Realizar análise preditiva de eventos e incidentes utilizando as ferramentas de monitoração disponíveis;
- 8.5.15.** Gerar relatórios mensais sobre o cumprimento dos níveis de serviço para os outros níveis da cadeia de suporte;
- 8.5.16.** Planejar a execução das atividades e orientar os profissionais para garantir o horário de atendimento, a escala de trabalho e que a prestação do serviço esteja em conformidade com os níveis de serviço;
- 8.5.17.** Monitorar e dar andamento de urgência aos pedidos em caso de demora pelos colaboradores ou atividades que exijam imediata intervenção.
- 8.5.18.** Responder, subsidiariamente, pelos Líderes dos níveis N1 e N2, nas orientações e apoio aos usuários, quando da ausência desses líderes.
- 8.5.19.** É possível a avocação de competência dos Líderes de Atendimento N1 e N2 para os Gestores de Atendimento, após comum acordo entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 8.5.20.** O gestor de atendimento poderá realizar atendimento técnico em caso de necessidade e conveniência para o usuário.
- 8.5.21.** Abrir chamados de suporte, sempre que constatar erro ou problema nas ferramentas de atendimento.

9. Do preposto

9.1. Principais atividades do Preposto

- 9.1.1.** Representante da empresa para o tratamento das atividades administrativas do Contrato, como pagamento, reajustes ou dúvidas relacionadas ao contrato, além de outras atividades correlatas.
- 9.1.2.** Responder e/ou encaminhar solicitações do fiscal do contrato, ou equipe autorizada. Essas solicitações podem ser encaminhadas por diversos canais: e-mail, chat (TEAM S), ITSM etc;
- 9.1.3.** Ser ponto de contato entre a CONTRATADA e CONTRATANTE para os casos em que é exigida a intervenção da empresa, como alocação e demissão de colaboradores, respostas a questionamentos por parte do CAI e GSTIC e outras atividades correlatas.
- 9.1.4.** Responder, subsidiariamente, na falta dos gestores de atendimento, conhecimento ou líderes N1 e N2;
- 9.1.5.** Em caso de verificação permanente de falha de zelo ou não atendimento adequado dos níveis de serviço por determinado colaborador da CONTRATADA, seja por reiteradas reclamações dos usuários e dos fiscais ou cometimento de falta considerada grave ou que acarrete falta de segurança, a CONTRATANTE reserva-se o direito de solicitar ao preposto a substituição desse colaborador, em qualquer uma dos núcleos de atendimento, inclusive às relacionadas à gestão do atendimento.
- 9.1.6.** O cargo de preposto não poderá acumular com os cargos de gestor ou líderes N1 e N2.

10. Qualificação Profissional e Comprovação



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

10.1. Disposições gerais

10.1.1. Tabela com a qualificação mínima de cada perfil profissional;

Profissional núcleo/Serviço	doQualificação mínima
Líder do Nível 1	<p>a) Possuir curso superior completo na área de Tecnologia da Informação. Alternativamente será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;</p> <p>b) Possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos de atuação em atividade de suporte técnico;</p> <p>c) Ter realizado treinamento oficial para a certificação ITIL Foundation V3 ou superior;</p> <p>d) Possuir as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Microsoft MD-100;• Microsoft MD-101;• HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou equivalente;
N1 Central de Atendimento de TIC (atendentes)	<p>a) Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área</p> <p>b) Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou help-desk;</p> <p>c) Ter realizado treinamento oficial para as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none">• ITIL Foundation V3 ou superior;• Microsoft MD- 100;• Microsoft MD- 101;• HDI SCA ou CSR (Support Center Analyst ou Customer Service Representative);
N1 Videoconferência (atendentes)	
N1 Credenciamento (atendentes)	
Líder do N2 Local e Líder do N2 Oficina de Hardware	<p>a) Possuir curso superior completo na área de Tecnologia da Informação. Alternativamente será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;</p> <p>b) Possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos de atuação em atividade de suporte técnico;</p> <p>c) Ter realizado treinamento oficial para a certificação ITIL Foundation V3 ou superior;</p> <p>d) Possuir as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Microsoft MD- 100;• Microsoft MD- 101;• HD1 SCTL (Suppon Center Team Lead) ou equivalente;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

N2 — Atendimento Local na Sede (atendentes)	<ol style="list-style-type: none">Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou help-desk;Possuir experiência em ambiente de rede local. hardware de servidores e cabeamento estruturado;Possuir experiência em atividades de instalação e configuração de componentes de hardware, tais como: racks, switches, roteador, patch panel, telefones IP;Ter realizado treinamento oficial para as seguintes certificações:<ul style="list-style-type: none">ITIL Foundation V3 ou superior;Microsoft MD-100; Microsoft MD-101 ;HDI MCA ou CSR (Support Center Analyst ou Customer Service Representative);
N2 Oficina de Hardware (atendentes)	<ol style="list-style-type: none">Possuir todas as qualificações exigidas para o profissional do Serviço Atendimento Local ou SedePossuir certificado de participação em curso de montagem e configuração de microcomputadores de pelo menos 20 horas;
N2 — Atendimento Local nas Regionais - IPA	<ol style="list-style-type: none">Possuir todas as qualificações exigidas para o profissional do Serviço Atendimento local na Sede;Possuir todas as qualificações exigidas para o profissional do Serviço Oficina de Hardware,
N2 - Suporte Especializado em Catálogo de Software e Hardware	<ol style="list-style-type: none">Possuir curso superior completo na area de Tecnologia da Informação. Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte técnico;Possuir conhecimento em Office 365 e SCCM;Ter realizado treinamento oficial para a certificação ITIL Foundation V3 ou superior;
N3 – Suporte especializado em Servidores e Redes	<ol style="list-style-type: none">Possuir curso superior completo;Possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos de prestação de serviço em empresa de grande porte (mais de 999 funcionários) em atividade de suporte técnico e/ou help desk;Ter realizado treinamento oficial para as seguintes certificações:Para o profissional responsável pela plataforma Azure:<ul style="list-style-type: none">Necessária certificação Azure Solutions Architect Expert (AZ-305)Mínimo de 2 anos de experiência prática nas operações



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

	de TI, incluindo rede, virtualização, identidade, segurança, continuidade de negócios, recuperação de desastres, plataformas de dados e governança
Gestão de Segurança da Informação	<p>a) Possuir curso superior completo;</p> <p>b) Possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos de prestação de serviço em empresa de grande porte (mais de 999 funcionários) em gestão de segurança;</p> <p>c) Ter as seguintes certificações, ou possuir no mínimo 10 anos de experiência como gestor de segurança da informação,</p> <ul style="list-style-type: none">• CISSP;
Gestão do Conhecimento	<p>a) Possuir curso superior completo;</p> <p>b) Possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos de prestação de serviço em empresa de grande porte (mais de 999 funcionários) em atividade de suporte técnico e/ou help desk;</p> <p>c) Ter realizado treinamento oficial para as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none">• ITIL Foundation V3 ou superior;• Microsoft MD-100; Microsoft MD-101 ;• HDI SCTL (Suppon Center Team Lead) ou equivalente;• Possuir certificação HD1 KCS (Knowledge Centered Support) ou equivalente;
Gestão do Atendimento	<p>a) Possuir curso superior completo na área de Tecnologia da Informação. Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;</p> <p>b) Possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos de prestação de serviço em empresa de grande porte (mais de 999 funcionários) em atividade de suporte técnico e/ou help desk;</p> <p>c) Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI;</p> <p>d) Possuir treinamento oficial para a certificação HDI KCS (Knowledge Centered Support) ou equivalente;</p> <p>e) Possuir as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none">• ITIL Foundation V3 ou superior;• HDI SCTL (Suppon Center Team Lead) ou equivalence;
Preposto	Não há qualificação mínima exigida



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

10.1.2. Além da qualificação técnica exigida acima, todos os profissionais atuantes no contrato deverão apresentar as seguintes certidões:

10.1.2.1. Declaração firmada pelo candidato, da qual consta não haver sofrido condenação definitiva por crime ou contravenção, nem penalidade disciplinar de demissão, no exercício de cargo ou de destituição de função pública;

10.1.2.2. Folha de antecedentes expedida pela Polícia dos Estados onde residiu o candidato, nos últimos 5 (cinco) anos, expedida, no máximo, há 6 (seis) meses.

11. Requisitos Materiais para os Profissionais e Serviço do Contrato

11.1. Os seguintes materiais deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA durante todo o período de vigência do contrato:

11.1.1. Notebooks com Windows 11 Professional ou superior, licenciados para todos profissionais, com tela de no mínimo 15,6 polegadas, disco SSD, capacidade de processamento e conexão de rede cabeada e sem fio adequadas ao funcionamento nas instalações da SIMA, mouse sem fio, mousepad, pacote Office 365 instalado, antivírus licenciado, e demais softwares necessários ao ofício dos prestadores. Os notebooks devem ser mantidos com o sistema operacional, pacotes de atualização mensal e aplicativos em sua versão mais recente;

11.1.2. Mochila com alças para transporte do notebook, para todos profissionais;

11.1.3. Software ITSM (servidor e agentes) com os requisitos necessários para implementar os processos de service desk previstos neste termo de referência;

11.1.3.1. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá entregar os dados em formato aberto, tal como CSV ou TXT, ou numa plataforma ITSM aberta, tal como a versão mais atualizada do GLPI.

11.1.4. As VM's necessárias à sustentação do software ITSM serão providas pela SIMA;

11.1.5. Software para gestão de vulnerabilidades dos servidores, com as seguintes funcionalidades:

11.1.5.1. Capacidade de identificar de forma automatizada vulnerabilidades nos servidores descritos no Anexo VI, item 2, inclusive hardware e os seguintes softwares: sistema operacional Windows Server ou Linux, sistemas de sustentação (SGBD's, servidores de aplicação), e demais softwares catalogados com CVE publicado na página <https://cve.mitre.org>

11.1.5.2. Capacidade de dispor de banco de assinaturas atualizado com as vulnerabilidades mais recentes, mantidas por centro de inteligência especializado.

11.1.5.3. Capacidade de escanear vulnerabilidades em um mesmo servidor com diferentes táticas, técnicas e procedimentos.

11.1.5.4. Capacidade de relatar as vulnerabilidades identificadas, por meio de relatórios PDF e dashboards

11.1.5.5. Capacidade de fornecer diferentes perfis de acesso para os profissionais de terceiro nível realizarem as atividades de escaneamento e resolução de vulnerabilidades

11.1.5.6. Capacidade de corrigir as vulnerabilidades que receberam autorização para serem corrigidas;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- 11.1.5.7.** Capacidade de re-escanear as vulnerabilidades corrigidas.
- 11.1.6.** Caso necessário à coleta de dados do inventário de itens de configuração de softwares, computadores e usuários, agentes ITSM devem ser instalados pela CONTRATADA nos computadores da SIMA, preferencialmente por meio automatizado;
- 11.1.7.** Headset e câmara de vídeo para todos os profissionais do contrato, de forma a possibilitar a comunicação durante o atendimento remoto e facilitar a interação com os usuários e com a equipe do CAI e GSTIC;
- 11.2.** Os seguintes materiais deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA durante todo o período de vigência do contrato aos técnicos de 2º nível das unidades regionais:
 - 11.2.1.** Alicates para crimpar cabos UTP do tipo macho;
 - 11.2.2.** Alicates para conectorizar tornados UTP fêmea;
 - 11.2.3.** Testador de continuidade para cabos de rede UTP;
 - 11.2.4.** Testador de localização de cabos UTP, por injeção de sinal sonoro;
 - 11.2.5.** Desencapador de cabos;
 - 11.2.6.** Testador de cabos de rede;
 - 11.2.7.** Localizador de cabos de rede;
 - 11.2.8.** Multímetro;
- 11.3.** Para o núcleo de Oficina de Hardware, a CONTRATADA deverá disponibilizar durante todo o período de vigência do contrato os seguintes materiais:
 - 11.3.1.** Kit de chaves Allen;
 - 11.3.2.** Kit de chaves Philips;
 - 11.3.3.** Kit de chaves de precisão;
 - 11.3.4.** Kit de chaves de fenda;
 - 11.3.5.** 01 Alicate de corte diagonal;
 - 11.3.6.** 01 Alicate universal;
 - 11.3.7.** 01 Alicate de bico meia cana;

12. Identidade Visual

- 12.1.** Para adoção de identidade Visual dos profissionais que executarão os serviços nas dependências da SIMA, a CONTRATADA deverá fornecer uniformes em quantidade suficiente e de maneira contínua e padronizada, a ser utilizado de forma obrigatória.
- 12.2.** A obrigatoriedade de utilização do uniforme tem o objetivo de criar uma identidade visual para todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC;
- 12.3.** O uniforme deverá conter, de maneira visível e clara, na parte da frente: logomarca e nome da empresa, nome e função do prestador de serviço;
- 12.4.** Caso os profissionais alocados não utilizem uniformes durante a execução dos serviços, a ocorrência será tratada como pendência nas obrigações da CONTRATADA;

13. Prazos para comprovação dos requisitos

- 13.1.** O atendimento aos requisitos de infraestrutura para o serviço de telessuporte deverá ser comprovado quando do início da prestação dos serviços, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, mediante visita técnica a ser realizada



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

por servidores indicados pela SIMA.

- 13.2.** O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado a CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas a partir do início das atividades do profissional no contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.
- 13.3.** No caso das certificações, a CONTRATADA terá 30 (trinta) dias corridos, após o início das atividades de cada colaborador, para apresentá-las, em função dos prazos necessários para realização das provas e recebimento da documentação pelos profissionais.
- 13.4.** Para o núcleo de Atendimento Local nas Regionais – IPA é permitido que haja no máximo 25% dos colaboradores sem certificação. Nesses casos, o colaborador sem certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido para o núcleo.

14. Dimensionamento da Equipe

- 14.1.** O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços e os horários exigidos.
- 14.2.** As contratações e demissões ocorridas deverão ser informadas ao fiscal do contrato. A CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação, quando da substituição dos profissionais, e encaminhar a documentação que comprove o atendimento aos requisitos.
- 14.3.** Durante os 3 primeiros meses do contrato (período de adaptação) o dimensionamento da equipe deve atender à quantidade mínima de referência de profissionais da tabela seguinte. A alocação mínima foi calculada com base em informações históricas sobre a ocupação dos profissionais atualmente envolvidos nessas atividades, estrutura de liderança/supervisão e período de disponibilidade dos serviços.

Área de atuação	Qtd.Mín.Hora/Homem/Dia	Qtd.Mín.Profissionais	Perfil Profissional de Referência
Central de Atendimento de TIC (N1)	8h/h	1	Técnico de Suporte ao usuário TI – Nível Pleno
Videoconferência (N1)	4h/h	1	Técnico de Suporte ao usuário TI – Nível Pleno
Credenciamento (N1)	4h/h	1	Técnico de Suporte ao usuário TI – Nível Pleno
Atendimento Local na Sede	1h/h – Líder do Atendimento Local (N2)	0	Técnico em manutenção



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ou Regional (N2)			de equipamentos de TI – Nível Senior
	16h/h – Técnicos	2	Técnico em manutenção de equipamentos de TI – Nível Pleno
Atendimento Local na Regional (N2)	24h/h por regional	3	Técnico em manutenção de equipamentos de TI – Nível Pleno
Oficina de Hardware (N2)	1h/h – Líder da Oficina de Hardware (N2)	0	Técnico em manutenção de equipamentos de TI – Nível Senior
	8h/h - Técnicos	1	Técnico em manutenção de equipamentos de TI – Nível Senior
Suporte Especializado de Software, Sistema e Hardware(N2)	8h/h	1	Analista de Suporte Computacional – Nível Senior
Suporte Especializado em Servidores e Redes (N3)	16h/h	2	Analista de Suporte Computacional – Nível Senior
Gestão da Segurança da Informação (N3)	8h/h	1	Analista de Suporte Computacional – Nível Senior
Gestão do Conhecimento (N3)	8h/h	1	Analista de Suporte Computacional – Nível Senior



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Gestão do Atendimento (N3)	8h/h	1	Gerente de Suporte Técnico de TI – Nível Senior
----------------------------	------	---	---

14.4. Após o período de adaptação, a CONTRATADA está autorizada a reduzir o quantitativo de membros de qualquer núcleo de serviço, abaixo dos limites mínimos de referência, desde que os descontos no faturamento mensal, pelo não cumprimento dos níveis de serviço, estejam abaixo de 5%, por um período de 2 meses consecutivos, para o núcleo que terá a equipe reduzida;

14.5. O núcleo de Atendimento Local nas Regionais - IPA obrigatoriamente deverá possuir no mínimo de 1 (um) técnico presencial na unidade da Vila Mariana, de 1 (um) técnico presencial na unidade PEFI e de 1 (um) técnico presencial na unidade Horto, para o horário das 8h às 18h (horário local), durante todo o período do contrato.

14.6. Quando houver necessidade de atendimento presencial nas unidades do interior do Estado e demais unidades presentes nos municípios da Grande São Paulo, o mesmo deverá ser realizado por meio de agendamento, e executado pelos técnicos da Sede ou Regionais do IPA.

14.7. Os técnicos desse núcleo além das atividades de Help Desk serão responsáveis também por tratar, de forma assistida pelo N3, demandas e incidentes na infraestrutura de TI.

15. Disponibilidade dos núcleos de Serviços

15.1. Segue tabela resumo do período de atendimento obrigatório para cada núcleo de serviço:

Área de Atuação	Período de Atendimento (de segunda a sexta)	Remoto ou Presencial
Central de Atendimento de TIC (N1)	7:30h as 19h	Presencial
Videoconferência (N1)	7:30h as 19h	Presencial
Credenciamento (N1)	7:30h as 19h	Presencial
Atendimento Local na Sede (N2)	7:30h as 19h	Remoto e Presencial
Atendimento Local na Regional - IPA (N2)	8:00h as 18:00h	Remoto e Presencial
Oficina de Hardware (N2)	8:00h as 18:00h	Presencial
Suporte Especializado de Software, Sistema e Hardware (N2)	8:00h as 18:00h	Presencial
Suporte Especializado Servidores e Redes (N3)	8:00h as 18:00h	Presencial
Gestão da Segurança da Informação (N3)	8:00h as 18:00h	Presencial



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário
Chefia de Gabinete

Gestão do Conhecimento (N3)	8:00h as 18:00h	Presencial
Gestão do Atendimento (N3)	7:30h as 19h	Presencial

Os serviços de atendimento local poderão ser eventualmente solicitados em horários fora do expediente normal (horário noturno, sábado, domingo e feriados) sem ônus para a CONTRATANTE, desde que com aviso prévio e em comum acordo entre as partes. Exemplo de atividades fora do expediente: acompanhar atualização na infraestrutura das regionais, migração de sede/unidade da SIMA, atualização do parque computacional etc



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO II – NÍVEIS DE SERVIÇO

Seção I: Metodologia de Faturamento

1. Condições de Pagamento

O pagamento será mensal, mediante apuração dos indicadores e aderência do resultado recebido às especificações técnicas e cumprimento dos níveis de serviço.

A empresa contratada deverá fornecer de maneira detalhada e completa, a Planilha de Composição de Custo e Formação de Preço, para cada núcleo de Serviço. Os valores apresentados na planilha correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores. O não atendimento de uma meta de nível de serviço provocará descontos até o seu valor de ponderação.

A superação de uma das metas não é acumulativa, ou seja, não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período.

2. Medição dos Serviços e Composição das Fórmulas

Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas conforme seções adiante (Seção III). Será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas. Nos casos em que o desempenho estiver abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados na Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços prevista em contrato

A apuração dos indicadores será feita a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, e pela análise de relatórios exigidos em alguns acordos de níveis de serviços.

O cálculo do faturamento mensal é feito da seguinte forma: somatório do valor mensal de todas os núcleos (em operação) e subtração de todos os abatimentos por desempenho.

$$FPM = VMS(i) - DFI(i) - DFG$$

Segue a descrição de cada termo utilizado para o cálculo do pagamento mensal:

Termos	Significado	Cálculo
FPM	Fatura de Pagamento Mensal	$\sum VSM (i) - \sum DFI (i) - DFG$
VMS (i)	Valor Mensal do Serviço, referente ao núcleo "i"	Valor previsto na planilha de Composição de Custo e Formação de Preço
DFI (i)	Desconto do Faturamento do núcleo "i"	Somatório dos abatimentos por desempenho de cada indicador do núcleo de serviço "i". Consultar a tabela de indicadores de cada núcleo



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

		Seção II
DFG	Desconto do Faturamento de indicadores Global	Somatório dos abatimentos por desempenho de cada indicador global da solução de Service Desk. Consultar a tabela de indicadores globais. Seção III
FAD	Fator de Abatimento por Desempenho Usado para cada indicador.	Descrito no item 3 (Cálculo dos Descontos do Faturamento).
GID	Grau de impacto no Desempenho. Usado para cada indicador.	Descrito no item 3 (Cálculo dos Descontos do Faturamento). A ponderação da importância de cada indicador varia de 0 a 100.

3. Cálculos dos Descontos do Faturamento

Caso a CONTRATADA, na execução dos serviços, não atinja todas as metas de maneira integral, deverá ser calculado individualmente o Fator de Abatimento por Desempenho (FAD) de cada indicador que não atingiu a meta exigida.

No cálculo do FAD está previsto uma ponderação para cada indicador de nível de serviço, denominada Grau de Impacto no Desempenho (GID), com o objetivo de adequar o pagamento do resultado atingido ao grau de importância daquele indicador. Não haverá descontos se todas as metas forem atingidas.

3.1. Cálculo do Fator de Abatimento por Desempenho (FAD) para um indicador:

$$FAD = VMS * \frac{GID}{100} * \frac{(Meta\ Exigida - Meta\ Alcançada)}{Meta\ Exigida}$$

O VMS corresponde ao valor do núcleo, quando o indicador for de um núcleo, e corresponderá ao valor total da solução quando o indicador for da solução global.

O GID será utilizado nas situações em que a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. Nos casos em que a meta exigida for atingida não haverá abatimento e o GID será considerado zero.

O FAD possui o seguinte teto para cada indicador:

$$FAD \leq VMS * (GID/100)$$

3.2 Cálculo do Desconto do Faturamento para um núcleo "i":

$$DFI(i) = \sum FAD(i)$$

Limitado a 30% do Valor Mensal do núcleo "i" (VMS(i)*0,3)



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

O Valor de Desconto do núcleo "i" é calculado pelo somatório dos FAD de cada um de seus indicadores "i".

3.3 Cálculo do Desconto do Faturamento para Níveis de Serviços Globais:

$$DFG = \sum FAD(i)$$

Corresponde ao somatório dos FAD de cada um dos indicadores Globais.

3.4 Limite mensal de Descontos

Os descontos nos pagamentos em decorrência do não atingimento aos níveis de serviços estão limitados a 30% do valor mensal.

Caso o desconto ultrapasse o limite mensal preestabelecido, a diferença será aplicada na fatura do mês subsequente, a exceção do último mês de vigência do contrato.

3.5 Hipóteses de suspensão do prazo do Nível de Serviço

O prazo do nível de serviços será suspenso nas seguintes hipóteses:

- Para o Núcleo de Hardware, quando a peça a ser substituída não estiver disponível;
- Para os atendimentos presenciais que necessitem de deslocamento por meio de veículos da SIMA, e o veículo não estiver disponível;
- Para os chamados em que o usuário não estiver disponível para atendimento;
- Por motivo de caso fortuito ou força maior.

Seção II: Níveis de Serviços dos núcleos

4. Núcleo da Central de Atendimento de TIC

Item	Indicador de níveis de serviços	Fórmula do cálculo	GID	Unidade de medida	Meta Exigida
4.1	Índice de demandas remotas atendidas em até 15 minutos	Total de demandas tratadas em até 15 min. do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	30	%	>=60
4.2	Índice de demandas remotas atendidas em até 30 minutos	Total de demandas tratadas em até 30 min. do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	20	%	>=90
4.3	Índice de demandas tratadas atendidas em até 1 hora	Total de demandas tratadas em até 60 min. do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 % "	15	%	100



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

4.4	Índice de chamadas atendidas	$\frac{\text{Total de chamadas telefônicas atendidas}}{\text{Total de chamadas telefônicas}} \times 100 \%$	15	%	≥ 95
-----	------------------------------	---	----	---	-----------

5. Núcleo Suprimido

6. Núcleo de Credenciamento

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula do Cálculo	GID	Unidades de Medida	Meta exigida
6.1	Chamados resolvidos em até 30 minutos do recebimento	$\frac{\text{Total de demandas resolvidas em até 30 min do recebimento}}{\text{Total de demandas recebidas}} \times 100 \%$	30	%	≥ 50
6.2	Chamados resolvidos em até 1 hora útil do recebimento	$\frac{\text{Total de demandas resolvidas em até 1 hora do recebimento}}{\text{Total de demandas recebidas}} \times 100 \%$	30	%	≥ 80
6.3	Chamados resolvidos em até 2 horas úteis do recebimento	$\frac{\text{Total de demandas resolvidas em até 2 horas do recebimento}}{\text{Total de demandas recebidas}} \times 100 \%$	20	%	≥ 90
6.4	Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento	$\frac{\text{Total de demandas resolvidas em até 4 horas do recebimento}}{\text{Total de demandas recebidas}} \times 100 \%$	20	%	100

Nota: Horas úteis fazem referência ao horário útil do expediente da equipe de suporte;

7. Núcleo de Videoconferência

Item	Indicador de níveis de serviços	Fórmula de Cálculo	GID	Unidade de medida	Meta Exigida
7.1	Chamados de agendamento de videoconferência	$\frac{\text{Total de demandas resolvidas em até 4 horas do recebimento}}{\text{Total de demandas recebidas}} \times 100\%$	15	%	≥ 95



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

	resolvidos em até 4 horas				
7.2	Abertura de chamados do teste prévio com no mínimo 1 dia útil de antecedência	Total de chamados de testes prévios abertos com pelo menos 1 dia útil de antecedência / Total de testes prévios necessários	15	%	100
7.3	Disponibilidade e conformidade no tratamento dos incidentes e solicitações durante as sessões de videoconferência agendadas	Quantidade de incidentes ou reclamações abertos no período para os eventos agendados / total de eventos agendados no período	30	%	100
7.4	Entregar Relatório Gerencial mensal sobre as videoconferências	Entregar relatório de acordo com os critérios de aceitação (item 17 e 18)	30	%	100

Nota: Horas úteis fazem referência ao horário útil do expediente da equipe de suporte;

8. Núcleo de Atendimento Local da Sede

Item	Indicador de níveis de serviços	Fórmula de Cálculo	GID	Unidade de medida	Meta Exigida
8.1	Chamados resolvidos em até 2 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 2 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	25	%	>=50
8.2	Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 4 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	25	%	>=70
8.3	Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do	Total de demandas resolvidas em até 8 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	20	%	>=85



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

	recebimento				
8.4	Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	15	%	>=95
8.5	Chamados resolvidos em até 24 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 24 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	15	%	100

Nota: Horas úteis fazem referência ao horário útil do expediente da equipe de suporte;

9. Núcleo de Atendimento Local das Regionais

Item	Indicador de níveis de serviços	Fórmula de Cálculo	GID	Unidade de medida	Meta Exigida
9.1	Chamados resolvidos em até 2 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 2 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	30	%	>=50
9.2	Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 4 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100%	20	%	>=70
9.3	Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 8 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100%	20	%	>=85
9.4	Chamados resolvidos em até 24 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 24 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	20	%	100
9.5	Relatório gerencial sobre o atendimento	Entregar relatório de acordo com os critérios de aceitação (item 16 e 17)	10	%	100



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

nas unidades regionais				
------------------------	--	--	--	--

Nota: Horas úteis fazem referência ao horário útil do expediente da equipe de suporte;

10. Núcleo de Oficina de Hardware

Item	Indicador de níveis de serviços	Fórmula de Cálculo	GID	Unid.	Meta Exigida
10.1	Chamados resolvidos em até 2 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 2 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100%	20	%	>=30
10.2	Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 4 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	20	%	>=50
10.3	Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 8 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	20	%	>=70
10.4	Chamados resolvidos em até 16 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidos em até 16 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	20	%	100
10.5	Entregar relatório mensal Gerencial de Equipamentos	Entregar relatório de acordo com os critérios de aceitação (item 17 e 18)	20	%	100

Nota: Horas úteis fazem referência ao horário útil do expediente da equipe de suporte;

11. Núcleo de Suporte Especializado em Catálogo de Software e Hardware

Item	Indicador de níveis de serviços	Fórmula de Cálculo	GID	Unid.	Meta Exigida
11.1	Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 4 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100%	20	%	>=30
11.2	Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 8 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	20	%	>=50



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

11.3	Chamados resolvidos em até 16 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidos em até 16 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	20	%	>=75
11.4	Chamados resolvidos em até 32 horas úteis do recebimento	Total de demandas resolvidos em até 32 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	20	%	100
11.5	Entregar relatório mensal de Controle de Softwares Proprietários	Entregar relatório de acordo com os critérios de aceitação (item 17 e 18)	20	%	100
11.6	Relatório Gerencial de Software e Hardware	Entregar relatório de acordo com os critérios de aceitação (item 17 e 18)	10	%	100

Nota: Horas úteis fazem referência ao horário útil do expediente da equipe de suporte;

12. Núcleo de Gestão de Conhecimento

Item	Indicador de níveis de serviços	Fórmula de Cálculo	GDI	Unidade de medida	Meta Exigida
12.1	Fator de atualização ou revisão da base de conhecimento	Total de registros incluídos, excluídos ou revisados na base de conhecimento com a validação do responsável	30	unidade	10% do catálogo
12.2	Verificar a qualidade, por meio de amostragem, de uma quantidade determinada de atendimentos (por meio do exame de gravações de ligações telefônicas e dos registros de atendimento) de forma a avaliar a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento e oportunidade de melhoria	Total de atendimentos auditados	25	unidade	>=47
12.3	Verificar a percepção do usuário quanto a satisfação do atendimento, por meio de amostragem, de uma quantidade determinada de atendimentos (por meio de pesquisa de satisfação proativa)	Total de usuários contatados para colher a percepção quanto a satisfação dos atendimentos prestados	25	unidade	>=47
12.4	Entregar Relatório Gerencial	Entregar relatório de	20	%	100



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

		acordo com os critérios de aceitação (item 17 e 18)			
--	--	---	--	--	--

Nota sobre o indicador 12.1: ao final do período de adaptação deve haver documentação na base de conhecimento referente a 80% das demandas efetivamente atendidas;

13. Núcleo de Gestão ao Atendimento

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	GID	Unidade de Medida	Meta Exigida
13.1	Entregar Relatório Gerencial	Entregar o relatório de acordo com os critérios de aceitação (item 17 e 18)	30	%	100
13.2	Tempo médio para início dos chamados abertos pelos usuários via autoatendimento (web, chat, etc)	Somatório dos tempos de início para atendimento dos chamados abertos via web / total de chamados abertos via web	25	Minutos	<=10
13.3	Tratamento de solicitações de usuários VIP	Quantidade de reclamações abertos no período sobre solicitações de usuários VIP	20	Unidade	<=2
13.4	Tempo médio de tratamento de demandas enviadas por equipe do CAI	Somatório dos tempos de tratamento de demandas enviadas por equipe do CAI / Total de demandas enviadas pela equipe CAI	25	Horas	<=2

Nota sobre o item 13.4: as demandas serão enviadas preferencialmente por e-mail e serão do tipo: dúvidas sobre abertura de chamados, críticas sobre o atendimento, pedidos de esclarecimento, solicitações não mapeadas no catálogo

14. Núcleo de Suporte Especializado em Servidores e Redes

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	GID	Unidade de Medida	Meta Exigida
------	-------------------------------	--------------------	-----	-------------------	--------------



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

14.1	Entregar Relatório Gerencial	Entregar o relatório de acordo com os critérios de aceitação (item 17 e 18)	30	%	100
------	------------------------------	---	----	---	-----

15. Núcleo de Gestão da Segurança da Informação

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	GID	Unidade de Medida	Meta Exigida
15.1	Entregar Relatório Gerencial	Entregar o relatório de acordo com os critérios de aceitação (item 17 e 18)	30	%	100

Seção III: Níveis de Serviços Globais

16. Indicadores Globais

Item	Indicador de níveis de serviços	Fórmula do Cálculo	GID	Unidade de Medida	Meta exigida
16.1	Índice de satisfação dos usuários com o atendimento prestado mensurado pela pesquisa de satisfação proativa (indicador 12.3)	(Número de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento bom ou ótimo / Total de respostas das pesquisa de satisfação) x 100	15	%	≥ 70
16.2	Tempo médio de resolução dos chamados presenciais nas unidades regionais	(Somatória dos tempos resolução dos chamados presenciais nas regionais / Total de chamadas presenciais atendidas nas regionais)	5	Horas úteis	≤ 6

Notas do Indicador 16.1: Será considerada boa ou ótima nota ≥ 7 numa escala de 0 a 10.

Os indicadores globais analisam a solução de Service Desk como um todo. O não cumprimento das metas provocam descontos no valor mensal total do contrato.

Seção IV: Relatórios Gerenciais

17. Disposições Gerais



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

A Contratada coletará as informações contidas no sistema de registro e acompanhamento de chamados, para a geração dos relatórios gerenciais, ficando a responsável pela extração dos dados e formatação dos relatórios para atendimentos dos indicadores de níveis de serviço.

Os dados dos relatórios dos analistas N3 devem ser coletados a partir dos ativos de sustentação que gerenciam.

A SIMA não disponibilizará qualquer tipo de gráfico ou painel estatístico para auxiliar na gerência e acompanhamento dos chamados. Fica à critério da CONTRATADA a criação ou não desses gráficos e painéis.

18. Critérios para aceitação dos Relatórios Gerenciais

Os relatórios serão aceitos se atenderem a todos os seguintes critérios:

- Pontualidade: os relatórios devem ser entregues até o 5º dia útil de cada mês;
- Conteúdo completo: o relatório deve conter todo o relatório de atividades exercidas por cada funcionário.
- Precisão: o relatório deve conter informações corretas e sem erros de digitação, formatação e gramática.

19. Relatórios Exigidos

O fiscal do contrato fornecerá um modelo referente à cada um dos relatórios exigidos no indicadores de níveis de serviço. Segue a tabela com a consolidação dos relatórios exigidos e conteúdo obrigatório, que poderá sofrer alterações:

Relatório	Indicador	Conteúdo Mínimo do Período
Relatório de Videoconferência	7.4	<ul style="list-style-type: none">• Lista de todos os chamados de videoconferência: agendamento, orientação etc.;• Lista de todos os eventos realizados/cancelados;• Lista de todos os testes prévios abertos para cada evento realizado;
Relatório Gerencial sobre o atendimento nas unidades regionais	9.5	<ul style="list-style-type: none">• Lista do Status de atendimento das atividades rotineiras semanais para cada unidade regional
Relatório de Hardware	10.5	<ul style="list-style-type: none">• Lista de todos equipamentos movimentados (recebidos e entregues);• Lista de instalação de equipamentos novos;• Lista atualizada dos equipamentos do depósito;• Lista atualizada dos equipamentos de Outsourcing;• Lista dos chamados de garantia abertos;• Inventário Sede e Regionais (Anual)



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Relatório de Softwares Proprietários	11.5	<ul style="list-style-type: none">• Lista atualizada de todos os softwares proprietários e seus gestores, de interesse da CONTRATANTE;• Lista atualizada de distribuição de cada software;• Quantificação das licenças adquiridas x licenças utilizadas;• Medição do grau de utilização dos softwares de interesse da CONTRATANTE;
Relatório Gerencial de Softwares, Sistemas e Hardware	11.6	<ul style="list-style-type: none">• Lista atualizada de todos os softwares homologados na SIMA;• Quantificação dos chamados abertos para cada software, no período;• Lista atualizada de todos os hardwares na SIMA;• Quantificação dos chamados abertos para cada hardware, no período;
Relatório de Gestão do Conhecimento	12.4	<ul style="list-style-type: none">• Lista dos itens de conhecimento atualizados no período;• Relação dos atendimentos auditados;• Relação da coleta da pesquisa de satisfação no período;
Relatório de Gestão do Atendimento	13. 1	<ul style="list-style-type: none">• Lista sobre as metas alcançadas nos indicadores de níveis de serviços dos núcleos de atendimento de primeiro e segundo nível e indicadores globais;• Lista atualizada dos profissionais do contrato;
Relatório de Gestão dos Servidores e Redes	14.1	<ul style="list-style-type: none">• Relação dos principais incidentes de indisponibilidade dos servidores• Relatório de demonstração do custeio Microsoft Azure, com propostas de redução de custos
Relatório de Gestão da Segurança da Informação	15.1	<ul style="list-style-type: none">• Relação mensal de ameaças tratadas no período, por firewall, antivírus, IPS, e histograma de evolução das mesmas;• Relação mensal de vulnerabilidades presente no ambiente, com histograma de evolução das mesmas;• Relatório semestral de conformidade da Política de Segurança da Informação



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO III – HISTÓRICO DE CHAMADOS

1. Descrição Geral

Este anexo tem a finalidade de apresentar o histórico de atendimentos e o cenário atual da prestação dos serviços que são objeto dessa contratação.

2. Relação dos chamados

Segue a relação dos chamados. No item 3 daremos mais detalhes das atividades executadas por cada núcleo.

Relação da Média de Atendimentos feitos pelo CAI na SEDE, Regionais, Parques e Institutos				
Categorias	Complexidade		Média Mensal	Atendimento
	Alta	Baixa		
Sistemas	20	60	80	Laboratório
Usuário	0	240	240	Remoto / Presencial
Telefonia	100	60	160	Remoto / Presencial
E-mail	20	120	140	Remoto / Presencial
Aplicativos Inst/Conf/Correção	80	120	200	Remoto / Presencial
Backup e Restore	20	0	20	Laboratório
Hardware	60	20	80	Remoto / Presencial
Internet	80	40	120	Remoto / Presencial
Rede Local	40	40	80	Remoto / Presencial
Vídeo conferência	60	0	60	Presencial
	480	700	1180	

É definido como alta complexidade o chamado que exige conhecimento avançado em TI e uma demanda maior no tempo de solução.

É definido como baixa complexidade o chamado que tem indicação de solução imediata sem necessidade, do ponto de vista técnico, de atendimento presencial.

Resumo de Atendimentos:

- Esclarecimento de dúvidas;
- Registro e classificação de chamados;
- Análise de chamados e encaminhamento, se for o caso, para outros níveis;
- Instalação, configuração e garantia do bom funcionamento de softwares em geral: Sistemas Operacionais, Office 365, Certificado Digital, Antivírus etc;
- Verificação de acessos a Sistemas e Serviços WEB;
- Acompanhamento em vídeo conferência;
- Back-up e restauração de arquivos (documentos armazenados em rede).

Relação de chamados por Núcleo



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Núcleo de Atuação/ Serviço	Media Mensal	Comentários
Central de Atendimento de TIC (N1)	Sem histórico	Atendimento efetuado por servidores atualmente
Videoconferência (NI)	Sem histórico	Atendimento efetuado por servidores atualmente
Credenciamento (N1)	Sem histórico	Atendimento efetuado por servidores atualmente
Atendimento Local na Sede (N2)	Sem histórico	Atendimento efetuado por servidores atualmente
Atendimento Local nas Regionais - IPA(N2)	Sem histórico	Atendimento efetuado por servidores atualmente
Núcleo de Hardware (N2)	Sem histórico	Atendimento efetuado por servidores atualmente
Suporte Especializado em Catálogo de Software e Hardware (N2)	Sem histórico	Atendimento efetuado por servidores atualmente
Suporte Especializado em Servidores e Redes (N3)	Sem histórico	Atendimento efetuado por servidores atualmente
Gestão de Segurança da Informação	Sem histórico	Não há
Gestão do Conhecimento	Não se aplica;	
Gestao do Atendimento	Sem histórico;	

* Não estão incluídas as instalações de equipamentos novos que podem variar a cada ano, a depender da compra realizada. Para o número correto de instalações novas, levar em consideração a quantidade de servidores de cada localidade. Em média as instalações novas equivalem de 25 a 50% da quantidade de servidores de cada localidade.

3. Exemplo de solicitações

Neste item listaremos exemplos de solicitações para cada uma dos núcleos de atendimento. As listas não são exaustivas e possuem a finalidade de esclarecer os tipos de atendimento que serão prestados por cada uma dos núcleos de serviço.

3.1. Central de Atendimento de TIC (NI)

- Esclarecimento de dúvidas de usuário;
- Registro e classificação de chamados;
- Transferência da ligação ou chamado para outras Núcleos da cadeia de atendimento;
- Informações e análise sobre disponibilidade de serviços: Internet, rede, correio, Sistemas Corporativos e outros;
- Instalação, configuração e verificação de softwares em geral: Office 365, Certificado Digital etc.;
- Verificação de acessos a Sistemas e Serviços Web;
- Backup de arquivos, recuperação de arquivos ou dados;
- Remoção de vírus/malware;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

3.2. Videoconferência (N1)

- Efetuar o agendamento de eventos de videoconferência, obtendo informações adicionais quando necessário e tratando eventuais conflitos de agenda;
- Atender pedidos de alterações ou cancelamentos de eventos;
- Comandar tickets de testes prévios para o suporte local e acompanhar os testes;
- Resolver dúvidas dos usuários e prestar orientações aos técnicos de suporte para a configuração dos equipamentos e eventos;
- Estender a duração programada ou interromper conexões de videoconferências a pedidos dos participantes;
- Acompanhar eventos de videoconferência para atuar de forma imediata em eventuais incidentes;

3.3. Credenciamento (N1)

- Criação e alteração de cadastro de usuários na rede da SIMA e demais Sistemas;
- Criação de logins de rede e resets de senha;
- Inclusão, exclusão e alteração de membro de listas de e-mail;
- Inclusão, exclusão e alteração de permissões de acesso à caixas de e-mail corporativas;
- Inclusão, exclusão e alteração de permissões de acesso à Sistemas Corporativos;
- Alterações e Desbloqueios de acessos;
- Alterações de grupos no AD;
- Alteração de usuários no TEAMS;
- Orientação de dúvida sobre a obtenção de acesso aos sistemas corporativos;
- Inclusão de máquinas no domínio. Entrega e controle de tokens aos usuários para certificação digital;
- Cadastro e alteração de Chefias;
- Configuração de 2 Fatores;
- Atendimento telefônico ou chat para dúvidas específicas de usuários;
- Ligações diretas usuários em caso de problemas com segurança de senhas;
- Orientações VPN com consulta AD;
- Cadastro ITSM para atendimento ao Portal de Serviços;

3.4. Atendimento Local na Sede (N2)

- Todas as solicitações da Central de Atendimento de TIC que não puderem ser solucionadas/analizadas remotamente;
- Configuração de equipamentos: instalação, formatação, backup, reparos, etc.;
- Configuração de aparelhos mobile: configurar as ferramentas de escritório, acesso wifi, etc.;
- Configuração de equipamentos em salas de reunião: notebook, computadores, projetores, Codes;
- Instalação e configuração de SOs;
- Entrega/Recolhimento de estações de trabalho e dispositivos/equipamentos;
- Testes de videoconferência;
- Teste da solução de telefonia;
- Testes e orientações de uso de webcams e soluções de videoconferência
- Remanejamentos internos de equipamentos;
- Abrir chamados em sistemas diversos; verificação de ponto de rede e realizar



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

acompanhamento do conserto do ponto ou tomada até a solução completa para o usuário;

- Inspeccionar ou realizar levantamentos de equipamentos;
- Instalação e configuração de equipamentos da solução de telefonia, como aparelhos (analógicos, digitais e IP);
- Configurações de registro dos componentes, ajustes de agenda, configuração de teclas de atalho, desvios/encaminhamentos/captura de chamadas, discagem diversas, voicemail;

3.5. Atendimento Local nas Regionais

- Todas as solicitações do núcleo de Atendimento Local na Sede e Oficina de hardware;
- Abrir e acompanhar chamados com Fornecedores, prestando as informações solicitadas;
- Efetuar testes de funcionamento da infraestrutura de rede: cabos de rede, conexão de switches, rede sem fio etc.;
- Instalação e configuração de equipamentos em rack (com acompanhamento de analistas);
- Crimpagem de cabos de rede RJ-45;
- Fazer Vistoria do CPD;

3.6. Oficina de Hardware

- Todas as solicitações do núcleo de Atendimento Local na Sede, porém com maior foco nas atividades abaixo;
- Formatação, configuração e teste de equipamentos;
- Abertura de chamados de garantia e acompanhamento dos atendimentos de garantia;
- Orientações regionais sobre abertura de garantia;
- Entrega/Recolhimento de estações de trabalho e dispositivos/equipamentos;
- Movimentação de equipamentos no depósito do CAI;
- Vistoria e documentação de equipamentos no depósito;
- Montagem e configuração de equipamentos em salas de reunião: notebook, computadores, projetores, codecs;
- Configuração de imagens de estações de trabalho;
- Entrega e controle de acessórios;
- Abertura de chaves de equipamentos e travas de segurança dos desktops e demais equipamentos;
- Inclusão de máquinas no domínio;
- Acompanhamento de mudanças físicas e remanejamentos,
- Organização permanente do depósito de bens;
- Acompanhamento de desfazimentos e fiscalização de depósitos;
- Recebimento de bens e apoio junto ao Almoxarifado da SIMA;
- Inventário de equipamentos;
- Configuração de qualquer equipamento patrimonializado que exija transporte, empréstimo ou mudança de sala;
- Abrir chamados para verificação de ponto de rede ou transporte de equipamentos, caso necessário;
- Apagar filas de impressões;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- Entrega de termos de responsabilidade;
- Preenchimentos planilhas de controle (Desfazimento, inventário, aceite);

3.7. Suporte Especializado em Catálogo de Software e Hardware

- Configurar softwares que não foi possível pelas demais núcleos da cadeia de suporte;
- Investigar problemas de configuração e funcionamento inadequado de Software;
- Abrir chamado de suporte para os softwares proprietários quando houver necessidade;
- Gerar relatórios de software e hardware sobre o parque computacional a pedido do CAI e/ou GSTIC;
- Criar TEAMS, listas de e-mail, e outras soluções que exijam conhecimento de linguagens de script;
- Adicionar novo software na lista de softwares de autoatendimento;
- Atender pedidos de homologação de novos softwares;
- Acompanhar eventos de videoconferência VIP para atuar de forma imediata em eventuais incidentes: Lives e Calls no TEAMS, eventos no Auditório etc;
- Controlar e catalogar os softwares disponíveis pelos usuários;
- Alterar propriedades de equipe TEAMS como proprietários e membros;
- Controle lógico dos ativos;
- Manter o catálogo de hardware de estações e servidores, em articulação com os analistas N2 e N3.
- Testes de performance de equipamentos (pontuação) como PassMark e outros relacionados;

3.8. Suporte Especializado em Servidores e Redes

- Atendimento de chamados encaminhados pelos analistas N2, relativos à administração dos servidores e rede
- Atendimento de chamados encaminhados pelos analistas N3
- Execução de atividades de mudança relativas à atualização dos servidores e redes
- Execução de atividades de mudança relativas à melhoria da disponibilidade dos servidores e redes
- Análise e melhoria proativa da disponibilidade dos servidores e redes
- Produção de relatórios técnicos do parque de servidores, a pedido do CAI e GSTIC
- Atender aos indicadores de desempenho do setor instituídos pelo CAI e GSTIC

3.9. Gestão da Segurança da Informação

- Reuniões com o CAI e GSTIC para proposições e acompanhamento das políticas e normas de segurança da informação
- Acompanhamento dos indicadores de ameaças produzidos pelo firewall, IPS, antispam e antivírus
- Acompanhamento da evolução de ameaças, por meio de boletins dos fabricantes de software
- Análise e planejamento de medidas de mitigação de riscos oriundo das ameaças identificadas no ambiente de TIC da SIMA
- Escaneamento de vulnerabilidades eventualmente presente nos servidores e serviços de sustentação, por meio do software de inventário de vulnerabilidades a



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário
Chefia de Gabinete

ser disponibilizado pela CONTRATADA.

3.10. Base de Conhecimento

Atualmente a Base de Conhecimento para o Service Desk está incipiente. Ao final do período de adaptação, 3 meses iniciais, a CONTRATADA, deverá ter na base de conhecimento documentação referente a 80% das demandas efetivamente atendidas.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO IV - ENDEREÇOS DAS UNIDADES DA SIMA

SIMA

1. Sede - Av Prof Frederico Hermann Jr., 345 - Alto de Pinheiros - São Paulo - SP - CEP 05459-010

Unidades do Instituto de Pesquisas Ambientais - IPA

1. Unidade do IPA - PEFI - Av. Miguel Stéfano, 3687 - Água Funda - São Paulo - SP - CEP 04301-902
2. Unidade do IPA - Vila Mariana - Rua Joaquim Távora 822, São Paulo, SP- CEP 04015-011
3. Unidade do IPA - Horto - Rua do Horto 931 - São Paulo - SP - CEP 02377-000

Unidades da Coordenadoria de Parques e Parcerias

1. Parque Gabriel Chucre - Av. Francisco Pignatari, 505 - Vila Caldas - Carapicuíba - SP - CEP 06310-390
2. Parque Chácara Baronesa - Av. José Fernando Medina Braga, 8 - Santo André - SP - CEP 09371-604
3. Conselho Nacional Reserva da Biosfera da Mata Atlântica - R. do Horto, 931 - São Paulo - SP - CEP 02377-010
4. Parque da Juventude - Av. Zaki Narchi, 1.309 - Santana - São Paulo - SP - CEP 02029-001
5. Parque Belém - Av. Celso Garcia, 2593 - Belém - São Paulo - SP - CEP 03014-000
6. Parque Ecológico do Guarapiranga - Estrada do Riviera, 3.286 Jardim Riviera SP - CEP 04916-000
7. Pomar Urbano - Av. Guido Caloi, 551 - Jardim São Luiz - São Paulo - SP - 05802-140
8. Núcleo de Lazer, Cultura e Esporte Jardim Helena - Avenida Kumaki Aoki, 1389 - Jardim Helena - CEP 08090-370
9. Parque Antonio Arnaldo Queiroz e Silva - Núcleo de Lazer Villa Jacuí - Rua Catléias, 911 - São Miguel - SP CEP 08071-100
10. Núcleo de Lazer, Cultura e Esporte Itaim Biacica - Estrada da Biacica, 756 - Vila Seabra - São Paulo - CEP 08180-370
11. Parque Ecológico Tietê - Rodovia Parque, 8054 - Vila Santo Henrique - SP - CEP 03729-000
12. PEFI - Miguel Stéfano, 3687 - Água Funda - São Paulo - SP - CEP 04301-902

Unidades da Coordenadoria de Fiscalização e Biodiversidade

1. CTR - I - Campinas - Av. Brasil, 2340 - Prédio I - 2º andar Jardim Chapadão - Campinas - SP - CEP 13070-178
2. CTR - II - Araçatuba - R. Tenente Alcides Theodoro dos Santos, 260 - Aviação - Araçatuba - SP CEP 16.055-557
3. CTR - III - Santos - Av. Bartolomeu Gusmão, 192 - Ponta da Praia - Santos -



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

SP - CEP 11030-906

4. CTR - IV - São José do Rio Preto - Av. América, 544 Vila Diniz - São José do Rio Preto - SP CEP 15013-310
5. CTR - V - Presidente Prudente - R. Eufrásio de Toledo, 38 - Jardim Marupiara - Presidente Prudente-SP CEP 19060-100
6. CTR - VII Taubaté - Largo Santa Luzia, 25 - Santa Luzia - Taubaté - SP - CEP: 12010-510
7. NGP - 6 Núcleo de Gestão de Programas de Marília - Rua Santa Helena, 436 - Jd. Alvorada - Marília - SP CEP 17513-322
8. NGP - 7 Núcleo de Gestão de Programas de São Jose dos Campos - Rua Ovídio Gomes, 100, Bairro Santana - São Jose dos Campos - SP - CEP 12211-420
9. NGP - 8 Núcleo de Gestão de Programas de Botucatu - Rua Lourenço Carmello, 180 - Jardim Paraiso - Botucatu - SP - CEP 18610-265
10. NGP - 9 Núcleo de Gestão de Programas de São Carlos - Rua Bernardino Fernandes Nunes, 555 - Cidade Jardim - SP - CEP 13.566-490
11. CTR - VIII - Sorocaba - Rua Epitácio Pessoa, 269 - Além Ponte - Sorocaba - SP - CEP 18.040-323
12. CTR - IX Ribeirão Preto - Av. Presidente Kennedy, 1.760 - Nova Ribeirânia - Ribeirão Preto - SP - CEP 14096-350
13. CTR - X - Embu das Artes - Av. João Paulo I, 495 - Jardim Lavorato - Embu das Artes - SP - CEP 06816-550
14. CTR-XI São Bernardo do Campo - Rua dos Vianas, 625 - Baeta Neves - São Bernardo do Campo - SP CEP 09760-040
15. CTR - XII - Mogi das Cruzes - R. Francisco Franco, 133, sala 23 - Centro - Mogi das Cruzes - SP - CEP 08710-590
16. CTR - XIII - Ubatuba - R. Antonio Marques do Vale, 241 - Jardim Silop - Ubatuba - SP - CEP 11680-000
17. CTR-XIV - Registro - R. das Melastónáceas, 54 Vila Tupi - Registro - SP - CEP: 11.900-000



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO V – SOFTWARES UTILIZADOS PELA

Aplicativo	Categoria
7-ZIP	Compactação de arquivos
WINRAR	Compactação de arquivos
ADOBE ACROBAT READER	Automação de escritório
ADOBE ACROBAT PDF MAKER	Automação de escritório
ADOBE ACROBAT PRO	Automação de escritório
ADOBE ACROBAT STANDARD	Automação de escritório
ADOBE CREATIVE SUITE	Automação de escritório
ARCGIS	Geo Processamento
AUTODESK - Autocad	Automação de escritório
BIZAGI	Diagramação
GOOGLE CHROME	Navegador
MICROSOFT EDGE	Navegador
IRPF	Receita Federal
JAVA	Componentes
MySQL	Banco de dados
NOTEPAD	Automação de escritório
OFFICE 365	Automação de escritório
ANTIVÍRUS	Segurança
PLUG-IN CERTIFICADO DIGITAL	Componentes
PACOTE OFFICE	Automação de escritório
SIAFEM	Automação de escritório
BANCO DO BRASIL E OUTROS	Componentes
DRIVER DE IMPRESSORA	Componentes
VNC	Componentes

SIMA

Segue tabela com os principais softwares utilizados atualmente na SIMA:



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO VI — DETALHAMENTO DO AMBIENTE DA SIMA

1. Detalhamento dos recursos dos usuários

Desktops	Notebooks	Videoconferência
1580*	100*	20*

* quantitativos aproximados

** dos 1580 desktops, cerca de 700 são equipamentos são disponibilizadas por meio de contrato de outsourcing.

** não foram citadas as impressoras, pois as mesmas são disponibilizadas por meio de contrato de outsourcing.

2. Detalhamento dos servidores e storages

SIMA - Sede

- 3 instâncias de vCenter (6 e 6.7) com 7 servidores físicos.
- 1 Microsoft Hyper-V - com cerca de 100 máquinas virtuais, sendo 90% Windows e 10% Linux.
- 2 storages – sendo 1 Compellet SCv2020 e 1 Compellet SCv3000

IPA – Vila Mariana, PEFI e Horto

- 26 servidores com Windows Server 2003, Windows Server 2008 e Linux.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO VII - MINUTA DO TERMO DE CIÊNCIA

Este documento registra o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato No.			
Objeto:			
Contratante:	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente		
Gestor do Contrato:		Matrícula	
Contratada:		CNPJ	
Preposto da Contratada:		CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante:

TERMO DE CIÊNCIA DOS EMPREGADOS			
NOME DA CONTRATADA:			
Nome Prestador:	Matrícula:	Assinatura:	
Nome Prestador:	Matrícula:	Assinatura:	
Nome Prestador:	Matrícula:	Assinatura:	
Nome Prestador:	Matrícula:	Assinatura:	

_____ de _____ de 20__



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Caso se trate de licitação em que a futura contratada atuará como operadora que tratará dados pessoais em nome do contratante, inclua o Apêndice 1 abaixo no Anexo I

APÊNDICE 1 DO ANEXO I

MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

- *Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelo representante legal da Contratada*

A Contratada _____, inscrita no CNPJ sob o número _____, com sede em _____, doravante designada Signatário, neste ato representada por _____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

- *Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelos profissionais da Contratada*

_____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, doravante designado(a) Signatário, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle do Contratante reveladas ao Signatário ou por ele acessadas em função da execução do objeto do contrato ___/____.

2. A expressão "informações restritas" abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

3. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Contratante, das informações restritas reveladas ou acessadas.

4. O Signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com o Contratante, as informações restritas reveladas ou acessadas.

5. O Signatário deverá cuidar para que as informações reveladas ou acessadas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

6. O Signatário obriga-se a informar imediatamente ao Contratante qualquer violação das regras de confidencialidade, sigilo e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

7. A quebra da confidencialidade, do sigilo ou das condições de uso das informações restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão do Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Contratante, sujeitará o Signatário às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável e suas obrigações perdurarão inclusive após o término da vigência do contrato mencionado no item 1 deste instrumento.

9. O Signatário manifesta explícita ciência e se compromete a observar as seguintes normas de segurança, privacidade e proteção de dados do Contratante, cuja cópia recebeu: _____

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o Signatário assina o presente Termo.

_____, ___ de _____ de _____.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO II

MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE (MÊS)	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL GERAL
01	Serviços de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk)	30		

- Validade da proposta: 60 (sessenta) dias
- Demais condições: de acordo com o edital de licitação e seus anexos

Data: ___/___/___



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO III

MODELOS DE DECLARAÇÕES

ANEXO III.1

MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 4.1.4.1. DO EDITAL (em papel timbrado da licitante)

Nome completo: _____

RG nº: _____ CPF nº: _____

DECLARO, sob as penas da Lei, que o licitante _____ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____:

a) está em situação regular perante o Ministério do Trabalho e Previdência no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº 42.911/1998;

b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.2 deste Edital;

c) cumpre as normas de saúde e segurança do trabalho, nos termos do parágrafo único do artigo 117 da Constituição Estadual; e

d) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019/1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467/2017.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO III.2

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO (em papel timbrado da licitante)

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, representante legal do licitante _____ (nome empresarial), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, **DECLARO**, sob as penas da Lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) o licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e
- f) o representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

DECLARO, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 60.106/2014, tais como:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO III.3

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

(em papel timbrado da licitante)

ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM ME/EPP, NOS TERMOS DO ITEM 4.1.4.3. DO EDITAL.

Eu, _____, portador do RG nº _____
e do CPF nº _____, representante legal do licitante
_____ (nome empresarial), interessado em participar do
Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, **DECLARO**, sob as penas da Lei,
o seu enquadramento na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte,
nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem
como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO III.4

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO COOPERATIVA QUE PREENCHA AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO ART. 34, DA LEI FEDERAL Nº

11.488/2007

(em papel timbrado da licitante)

ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM COOPERATIVAS, NOS TERMOS DO ITEM 4.1.4.5. DO EDITAL.

Eu, _____, portador do RG nº _____
e do CPF nº _____, representante legal do licitante
_____ (nome empresarial), interessado em participar do
Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, **DECLARO**, sob as penas da Lei,
que:

- a) O Estatuto Social da cooperativa encontra-se adequado à Lei Federal nº 12.690/2012;
- b) A cooperativa aufere Receita Bruta até o limite definido no inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, a ser comprovado mediante Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente;

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO IV

RESOLUÇÃO SIMA Nº 30, DE 10 DE MAIO DE 2019

Dispõe sobre a aplicação das sanções decorrentes dos procedimentos licitatórios e dos contratos administrativos, no âmbito da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Meio Ambiente.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no artigo 3º do Decreto estadual nº 31.138, de 09 de janeiro de 1990, com a redação dada pelo artigo 2º do Decreto estadual nº 33.701, de 22 de agosto de 1991, e

Considerando as disposições das Leis federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e da Lei estadual nº 6.544, de 22 de junho de 1989;

Considerando a importância em adotar, no âmbito da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Meio Ambiente, uma padronização na aplicação de sanções;

Considerando a busca da eficiência no serviço público através da descentralização de atribuições;

Considerando que o procedimento e aplicação de sanção de impedimento de licitar e contratar com o Estado, estabelecida no artigo 7º, da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, no âmbito da Chefia de Gabinete propiciará a celeridade do exame originário e recursal da matéria; e

Considerando o disposto no item 1, do § 1º, do artigo 1º, do Decreto estadual nº 48.999, de 29 de setembro de 2004,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - No âmbito da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Meio Ambiente, a aplicação das sanções de natureza pecuniária, de advertência, de suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, de declaração de inidoneidade, a que se referem os artigos 81, 86 e 87, I, II, III e IV, da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e os artigos 79, 80 e 81, I, II, III e IV, da Lei estadual nº 6.544, de 22 de junho de 1989, e o impedimento de licitar e contratar com a Administração e a multa, a que se refere o artigo 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, obedecerá às normas estabelecidas na presente Resolução.

Artigo 2º - As sanções serão aplicadas com observância dos princípios da



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

razoabilidade e da proporcionalidade.

Artigo 3º - As sanções serão aplicadas após regular processo administrativo com garantia de prévia e ampla defesa, observado, no que couber, o procedimento estabelecido nas instruções contidas na Resolução da Casa Civil nº 52, de 19 de julho de 2005, do Comitê de Qualidade da Gestão Pública, ou em outro ato regulamentar que a substituir.

CAPÍTULO II DOS PRAZOS

Artigo 4º - O prazo para apresentação de defesa prévia em observância ao disposto no artigo 87, §§ 2º e 3º da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, artigo 10 do Decreto estadual nº 61.751, de 23 de dezembro de 2015, bem como na Resolução da Casa Civil, nº 52, de 19 de julho de 2005, será de:

I - 5 (cinco) dias úteis, quando a sanção proposta for de advertência, multa ou de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, previstas respectivamente nos incisos I, II e III do artigo 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

II - 10 (dez) dias, quando a sanção proposta for de declaração de inidoneidade nos termos do inciso IV do artigo 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, ou de impedimento de licitar e contratar com o Estado e multa prevista no artigo 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Artigo 5º - Da decisão que sancionar a licitante ou a contratada, caberá recurso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

Artigo 6º - Na contagem dos prazos para defesa prévia e recurso excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

Artigo 7º - A contagem dos prazos de entrega e de início de execução do objeto contratual será feita em dias corridos, iniciando-se no primeiro dia útil subsequente à data estabelecida no instrumento contratual.

Parágrafo único - Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste artigo em dia de expediente na Secretaria de Estado de Infraestrutura e Meio Ambiente.

CAPÍTULO III DAS INFRAÇÕES

Artigo 8º - As condutas consideradas infrações passíveis de serem sancionadas são:

I - Nos termos, respectivamente, do caput dos artigos 86 e 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993:

a) O atraso injustificado na execução do contrato;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

b) Inexecução total ou parcial das obrigações contratuais.

II - Nos termos do artigo 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002:

a) Não celebrar a contratação dentro do prazo de validade da respectiva proposta;

b) Deixar de entregar documentação exigida no edital;

c) Apresentar documentação falsa;

d) Ensejar o retardamento da execução do objeto da contratação;

e) Não manter a proposta;

f) Falhar ou fraudar na execução do contrato;

g) Comportar-se de modo inidôneo;

h) Cometer fraude fiscal.

Artigo 9º - O atraso injustificado igual ou superior ao prazo estipulado na contratação para entrega do objeto será considerado inexecução total, salvo razões de interesse público expostos em ato motivado da autoridade competente.

Artigo 10 - A recusa injustificada, impedimento decorrente de descumprimento de obrigações assumidas durante a licitação ou impedimento legal do adjudicatário em assinar o instrumento de contrato ou retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à multa de 30% (trinta por cento) do valor total corrigido da avença.

CAPÍTULO IV DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

Artigo 11 - Pela inexecução total ou parcial das obrigações contratuais, assim como o atraso injustificado ou sua execução irregular, bem como o comportamento inidôneo durante o procedimento licitatório ou de contratação poderá, garantida a defesa prévia, ser aplicada à contratada as seguintes sanções:

I - Para licitações/contratações regidas pela Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993:

a) advertência;

b) multa;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

II - Para licitações/contratações regidas pela Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002:

a) impedimento de licitar e contratar com a Administração, por período não superior a 5 (cinco) anos;

b) multa.

Artigo 12 - As sanções de suspensão temporária e a declaração de inidoneidade poderão, também, ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que em razão dos contratos regidos pela Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrem não possuírem idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

Artigo 13 - A aplicação da penalidade de multa independe de prévia aplicação de penalidade de advertência.

Artigo 14 - As penalidades previstas neste capítulo poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, observadas as prescrições legais pertinentes e as disposições estabelecidas nos respectivos instrumentos convocatórios e de contratos.

Artigo 15 - A adjudicatária/contratada, em razão de sua inadimplência, arcará, ainda, a título de perdas e danos, com a correspondente diferença de preços verificada em decorrência de nova contratação, se nenhum dos classificados remanescentes aceitar a contratação nos termos propostos pela inadimplente, sem prejuízo das sanções cabíveis.

DA SANÇÃO DE ADVERTÊNCIA

Artigo 16 - A pena de advertência será aplicada a critério da autoridade, quando o contratado infringir obrigação contratual pela primeira vez, exceto nas contratações decorrentes de certames realizados na modalidade pregão, prevista na Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

DA SANÇÃO DE MULTA

Artigo 17 - A pena de multa será assim aplicada:



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

I - de 30% (trinta por cento) do valor total corrigido da avença, no caso de inexecução total do contrato;

II - de 30% (trinta por cento) do valor corrigido da avença, relativo à parte da obrigação não cumprida, no caso de inexecução parcial do contrato;

III - de 1% (um por cento) do valor corrigido da avença, no caso de atraso injustificado na execução do contrato, acrescido de:

a) 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, para atrasos de até 50% (cinquenta por cento) do prazo estipulado na contratação para entrega do objeto ou de sua parcela;

b) 0,4% (quatro décimos por cento) ao dia, para atrasos superiores a 50% (cinquenta por cento) do prazo estipulado na contratação para entrega do objeto ou de sua parcela, no que exceder ao prazo previsto na alínea "a" deste inciso.

§1º - Os percentuais de que tratam as alíneas "a" e "b", do inciso III, deste artigo, incidirão sobre o valor total corrigido do contrato.

§2º - A reincidência, nos termos previstos no parágrafo único, do artigo 28, desta Resolução, referente ao descumprimento do prazo de entrega ensejará a aplicação da multa acrescida em 100% (cem por cento) sobre seu valor.

§3º - O valor correspondente à multa aplicada poderá ser, a critério da Administração, descontado dos pagamentos devidos em decorrência da execução do contrato que ensejou a sanção, ou descontado da garantia prestada para o mesmo contrato.

§4º - Inexistindo o desconto nos moldes previstos no §3º deste artigo, o correspondente valor deverá ser recolhido, através de depósito bancário, em conta corrente, em nome da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Meio Ambiente, no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da notificação.

§5º - O valor da penalidade ficará restrito ao valor total do contrato.

Artigo 18 - O não pagamento das multas no prazo e formas indicados, implicará no registro de devedor no Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais - CADIN e na inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado para cobrança judicial.

Artigo 19 - O valor das multas terá como base de cálculo o valor da contratação, reajustado e atualizado monetariamente pelo índice da Unidade Fiscal do Estado de São Paulo - UFESP, desde a data do descumprimento da obrigação até a data do efetivo recolhimento.

Parágrafo único - O valor da multa deverá ser recolhido, através de depósito bancário, em conta corrente, em nome da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Meio Ambiente, no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da notificação.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Artigo 20 - A multa pecuniária pode ser aplicada conjuntamente com as sanções previstas nas alíneas "c" e "d", do inciso I, e na alínea "a", do inciso II, todos do artigo 11 da presente Resolução.

DA SANÇÃO DE SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE PARTICIPAÇÃO EM LICITAÇÃO E IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO

Artigo 21 - As hipóteses para aplicação da sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, previstas no inciso III, do artigo 87, da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 7º, da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, são:

I - atraso na entrega de bens e serviços de escopo;

II - não entrega de bens e serviços de escopo;

III - descumprimento ou abandono das obrigações contratuais em se tratando de serviços contínuos;

IV - outros descumprimentos das obrigações contratuais ou comportamentos inidôneos durante o procedimento de licitação/contratação, para os quais, após a devida análise do caso concreto, não venham a se enquadrar, pelas suas peculiaridades, na aplicação da sanção tratada no artigo 26, desta Resolução.

Artigo 22 - O cálculo do tempo da sanção aplicável na hipótese prevista no inciso I, do artigo 21 será efetuado em conformidade com o Anexo I, desta Resolução.

Artigo 23 - O cálculo do tempo da sanção aplicável na hipótese prevista no inciso II, do artigo 21 será efetuado em conformidade com o Anexo II, desta Resolução.

Artigo 24 - O cálculo do tempo da sanção aplicável na hipótese prevista no inciso III, do artigo 21 será efetuado em conformidade com o Anexo III, desta Resolução.

Artigo 25 - O cálculo do tempo da sanção aplicável na hipótese prevista no inciso IV, do artigo 21 será calculado, caso a caso, considerando-se as peculiaridades do mesmo, seu efeito perante o interesse público e os objetivos da Administração, sempre se pautando pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

DA SANÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Artigo 26 - A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública será aplicada considerando as características de cada caso, suas peculiaridades e pautando-se pelo princípio da legalidade, devendo, obrigatoriamente, serem justificadas no processo administrativo e endossadas pela autoridade competente.

CAPÍTULO V DAS CIRCUNSTÂNCIAS AGRAVANTES



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Artigo 27 - Caso seja constatado, nos autos do processo administrativo, que o inadimplemento trouxe prejuízos ou transtornos à Administração, a sanção aplicável nas hipóteses versadas nos artigos 17 e 21, I, II e III, calculada nos termos dos artigos 22 a 25 será acrescida de 100% (cem por cento), o mesmo acontecendo caso haja o descumprimento total das obrigações contratuais, seja pela não execução integral do objeto contratual, seja pelos motivos previstos nos termos dos artigos 9º e 10, desta Resolução.

Parágrafo único - Para fins desta Resolução, entende-se por prejuízo, não só em relação à questão financeira, mas, também, ao princípio da eficiência almejada pela Administração.

Artigo 28 - A reincidência no descumprimento das obrigações contratuais ensejará a aplicação da sanção prevista nos artigos 22 a 25, desta Resolução, acrescida de 50% (cinquenta por cento).

Parágrafo único - Para fins desta Resolução, considera-se reincidência, o fato da empresa contratada ter inadimplido, nos termos do artigo 21 desta Resolução, no período de 12 (doze) meses, contados da aplicação de sanção anterior (prevista no artigo 87, III, da Lei federal nº 8.666/93, artigo 81, III, da Lei estadual nº 6.544/89 e no artigo 7º, da Lei federal nº 10.520/02) no âmbito da Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente e a ocorrência do fato gerador da sanção atual.

Artigo 29 - Na hipótese de haver mais de uma circunstância agravante, ambas serão calculadas nos termos dos artigos 22 a 25, somando-se os acréscimos previstos nos artigos 27 e 28.

CAPÍTULO VI DA COMPETÊNCIA

Artigo 30 - A competência para aplicar, no âmbito de todas as unidades de despesas, as sanções, tratadas nesta Resolução, é do Chefe de Gabinete, à exceção da sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração, prevista no inciso IV, da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no inciso IV, do artigo 81, da Lei estadual nº 6.544, de 22 de junho de 1989.

Artigo 31 - A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração, prevista no inciso IV, da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no inciso IV, do artigo 81, da Lei estadual nº 6.544, de 22 de junho de 1989, é de competência do Secretário de Estado de Infraestrutura e Meio Ambiente.

Artigo 32 - No caso de contratação advinda de Sistema de Registro de Preços - SRP, compete ao órgão gerenciador aplicar as penalidades decorrentes de infrações no procedimento licitatório e das decorrentes do pactuado na Ata de Registro de Preços ou do descumprimento das obrigações contratuais em relação às suas próprias contratações. Sendo o órgão gerenciador integrante da estrutura da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Meio Ambiente, a competência deve seguir a previsão dos artigos 30 e 31, desta Resolução.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Artigo 33 - No caso de contratação advinda do Sistema de Registro de Preços - SRP, compete ao órgão participante aplicar as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços ou do descumprimento das obrigações contratuais em relação às suas próprias contratações. Sendo o órgão participante integrante da estrutura da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Meio Ambiente, a competência deve seguir a previsão dos artigos 30 e 31, desta Resolução.

Artigo 34 - Fica delegada ao Chefe de Gabinete a competência para aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com o Estado, estabelecida no artigo 7º, da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 35 - A contagem do prazo será suspensa quando do recebimento provisório do material ou serviço, sendo retomado quando não aceito pelo contratante, a partir do primeiro dia útil seguinte ao da notificação da recusa.

Artigo 36 - Observado as disposições desta Resolução, a Administração só poderá deixar de aplicar a sanção se verificado que:

I - não houve infração ou que o notificado não foi o seu autor;

II - a infração decorreu de caso fortuito ou força maior;

III - especificamente em relação à aplicação da sanção de multa, a mesma será dispensada quando estiverem presentes todos os seguintes critérios:

a) for decorrente de inobservância, por parte da contratada, do prazo de entrega pactuado, previsto no inciso I, do artigo 21, desta Resolução;

b) não ter gerado prejuízo à Administração, nos termos previstos no parágrafo único, do artigo 27, desta Resolução;

c) se referir a evento único, não havendo reincidência dentro do prazo previsto no parágrafo único, do artigo 28, desta Resolução;

d) não houver a aplicação à contratada, no mesmo caso concreto, da sanção de suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, previstos no artigo 87, inciso III, da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 7º, da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

e) o valor da multa for inferior ao custo médio estimado de instrução do processo sancionatório.

Parágrafo único - Considera-se o montante de 4,624 (quatro inteiros, seiscentos e vinte e quatro milésimos) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs como sendo o custo médio estimado para instrução de um processo sancionatório.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

Artigo 37 - Esgotada a instância administrativa, as penalidades deverão ser registradas no sítio eletrônico www.esancoes.sp.gov.br, inclusive para o bloqueio da senha de acesso à Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo - BEC/SP e aos demais sistemas eletrônicos mantidos por órgãos ou entidades da Administração Estadual, e no caso da penalidade de inidoneidade o próprio sistema deverá registrar no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS.

Artigo 38 - As disposições desta Resolução aplicam-se, também, às contratações decorrentes de dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Artigo 39 - Cópia desta Resolução deverá, obrigatoriamente, integrar os atos convocatórios dos certames, ou, nos casos de contratações com dispensa ou inexigibilidade de licitação, dos respectivos instrumentos de contrato.

Artigo 40 - Quanto às omissões desta Resolução, aplicam-se as disposições legais e regulamentares pertinentes.

Artigo 41 - A Chefia de Gabinete poderá expedir normas complementares, quando julgar necessárias, para orientação das ações a serem adotadas pelas unidades da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Meio Ambiente, no cumprimento das disposições desta Resolução.

Artigo 42 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, em especial a Resolução SMA nº 139, de 31 de outubro de 2017.

ANEXO I

ATRASO NA ENTREGA DE BENS E SERVIÇOS DE ESCOPO

O cálculo do tempo da sanção para a hipótese prevista no inciso I, do artigo 21 desta Resolução, será assim obtida:

I – O quantitativo de dias de sanção corresponderá à aplicação da seguinte fórmula paramétrica $SA = EE / PE * DA$;

Onde:

SA = base de cálculo do quantitativo de dias para a aplicação da sanção

EE = total de dias contados do início do tempo para entrega até a efetiva entrega do objeto contratual

PE = quantitativo de dias previstos contratualmente para entrega

DA = dias de atraso na entrega do objeto

II – Sobre o valor obtido no inciso I, deste Anexo I, "SA", multiplicar-se-á o fator da tabela abaixo, que tem como base o valor contratual correspondente ao objeto inadimplido, resultando no quantitativo de dias a ser aplicado na presente sanção (ST);

Tabela de fator para sanção		
faixa de valores		fator
até	10.000,00	1,0



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

10.000,01	50.000,00	1,1
50.000,01	100.000,00	1,2
100.000,01	em diante	1,3

III - Sobre o valor "ST" deve ser multiplicado, de forma acumulativa, sobre os fatores previstos nos artigos 27 e 28, desta Resolução, obtendo-se o total geral de dias "SF".

IV - O total geral de dias de sanção a ser aplicado "SF", caso resulte em numeral com casas decimais, deverá ser arredondado para cima.

ANEXO II NÃO ENTREGA DE BENS E SERVIÇOS DE ESCOPO

O cálculo do tempo da sanção para a hipótese prevista no inciso II, do artigo 21 desta Resolução, será assim obtida:

I - O quantitativo de dias de sanção corresponderá à aplicação da seguinte fórmula paramétrica $SA = PE * 2$;

Onde:

SA = base de cálculo do quantitativo de dias para a aplicação da sanção

PE = quantitativo de dias previstos contratualmente para entrega

II - Sobre o valor obtido no inciso I, deste Anexo II, "SA", multiplicar-se-á o fator da tabela abaixo, que tem como base o valor contratual correspondente ao objeto inadimplido, resultando no quantitativo de dias a ser aplicado na presente sanção (ST);

Tabela de fator para sanção		
faixa de valores		fator
até	10.000,00	1,2
10.000,01	50.000,00	1,3
50.000,01	100.000,00	1,4
100.000,01	em diante	1,5

III - Sobre o valor "ST" deve ser multiplicado, de forma acumulativa, sobre os fatores previstos nos artigos 27 e 28, desta Resolução, obtendo-se o total geral de dias "SF".

IV - O total geral de dias de sanção a ser aplicado "SF", caso resulte em numeral com casas decimais, deverá ser arredondado para cima.

ANEXO III DESCUMPRIMENTO OU ABANDONO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS EM SE TRATANDO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS

O cálculo do tempo da sanção para a hipótese prevista no inciso III, do artigo 21 desta Resolução, será assim obtida:

I - O quantitativo de dias de sanção corresponderá à aplicação da seguinte fórmula



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

paramétrica $SA = DI / DC * DI$;

Onde:

SA = base de cálculo do quantitativo de dias para a aplicação da sanção

DI = total de dias correspondentes ao inadimplemento contratual

DC = quantitativo de dias do contrato, considerando, para tal, o total de dias deste a celebração contratual até o último dia previsto no último termo de prorrogação, caso tenha havido

II – Sobre o valor obtido no inciso I, deste Anexo III, "SA", multiplicar-se-á o fator da tabela abaixo, que tem como base o valor mensal atualizado estimado para o contrato, resultando no quantitativo de dias a ser aplicado na presente sanção (ST);

Tabela de fator para sanção		
faixa de valores (mensal)		fator
até	10.000,00	2,0
10.000,01	50.000,00	2,1
50.000,01	100.000,00	2,2
100.000,01	em diante	2,3

III - Caso o resultado "ST" for inferior a 50% do total de dias de inadimplemento "DI", considerar-se-á $ST = DI \div 2$.

IV – Caso o inadimplemento tenha ocorrido com 90 (noventa) dias ou menos, em relação ao final da vigência contratual, o valor "ST" deve ser multiplicado por 2 (dois) e aplicado, de forma cumulativa, o fator previsto no artigo 28, desta Resolução, obtendo-se o total geral de dias "SF".

V – O total geral de dias de sanção a ser aplicado "SF", caso resulte em numeral com casas decimais, deverá ser arredondado para cima.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO V

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

PROCESSO nº 57.701/2022

PREGÃO ELETRÔNICO nº xx/xxxx/xxxxx

CONTRATO nº xx/xxxx/xxxxx

TERMO DE CONTRATO CELEBRADO ENTRE O ESTADO DE SÃO PAULO, POR MEIO DO(A) _____, DA SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE E A EMPRESA _____, TENDO POR OBJETO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS _____.

O Estado de São Paulo, por intermédio do(a) _____, da Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente, inscrita no CNPJ sob nº _____, doravante designado(a) "CONTRATANTE", neste ato representada(o) pelo Senhor(a) _____, RG nº _____ e CPF nº _____, no uso da competência conferida pelo Decreto-Lei estadual nº 233, de 28 de abril de 1970, e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede _____, a seguir denominada "CONTRATADA", neste ato representada pelo Senhor(a) _____, portador do RG nº _____ e CPF nº _____, em face da adjudicação efetuada no Pregão Eletrônico indicado em epígrafe, celebram o presente TERMO DE CONTRATO, sujeitando-se às disposições previstas na Lei federal nº 10.520/2002, no Decreto estadual nº 49.722/2005 e no regulamento anexo à Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei federal nº 8.666/1993, do Decreto estadual nº 47.297/2002, do regulamento anexo à Resolução CEGP-10, de 19 de novembro de 2002, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, mediante as seguintes cláusulas e condições que reciprocamente outorgam e aceitam:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º, 2º e 3º nível, presencial e remoto, na Sede da SIMA, nos municípios da Grande São Paulo, e unidades regionais no interior do estado de São Paulo, conforme detalhamento e especificações técnicas constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

PARÁGRAFO SEGUNDO

O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço global unitário.

PARÁGRAFO TERCEIRO

O presente contrato será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002 e pelas normas mencionadas no preâmbulo durante toda a sua vigência, nos termos do parágrafo único do artigo 191 c/c o inciso II do artigo 193 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A execução dos serviços deverá ter início em __/__/__, nos locais indicados no Termo de Referência, correndo por conta da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias à sua plena e adequada execução, em especial as atinentes a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E DAS PRORROGAÇÕES

O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, a contar da data estabelecida para início dos serviços.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, a critério da CONTRATANTE, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO

A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo CONTRATANTE em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO QUARTO

A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da CONTRATANTE não gerará à CONTRATADA direito a qualquer espécie de indenização.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

PARÁGRAFO QUINTO

Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para o CONTRATANTE e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido.

PARÁGRAFO SEXTO

Não obstante o prazo estipulado no caput, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada esta na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas.

PARÁGRAFO SÉTIMO

Ocorrendo a resolução do contrato, com base na condição estipulada no Parágrafo Sexto desta Cláusula, a CONTRATADA não terá direito a qualquer espécie de indenização.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

À CONTRATADA, além das obrigações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I** do Edital indicado no preâmbulo, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

I - zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

II - designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com o CONTRATANTE;

III - cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

IV - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;

V - dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

VI - prestar ao CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

VII - responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;

VIII - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 71 da Lei Federal nº 8.666/1993;

IX - manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente;

X - substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pelo CONTRATANTE;

XI - arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede do CONTRATANTE;

XII - apresentar, quando exigido pelo CONTRATANTE, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;

XIII - identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;

XIV - obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;

XV - implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta;

XVI - reexecutar os serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;

XVII - guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

XVIII - manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

XIX – submeter à CONTRATANTE relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

XX – fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;

XXI - prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A CONTRATADA não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Em atendimento à Lei federal nº 12.846/2013 e ao Decreto estadual nº 60.106/2014, a CONTRATADA se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

- d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V - dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

PARÁGRAFO TERCEIRO

O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula Quarta poderá submeter a CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei federal nº 12.846/2013 e o Decreto estadual nº 60.106/2014.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Ao CONTRATANTE cabe:

- I - exercer a fiscalização dos serviços, designando servidor responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pelos contatos com a CONTRATADA;
- II - fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do objeto do contrato;
- III - efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste;
- IV- permitir aos técnicos e profissionais da CONTRATADA acesso às áreas físicas envolvidas na execução deste contrato, observadas as normas de segurança;
- V - observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da CONTRATADA, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes ("Lei Federal nº 13.709/2018").



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O CONTRATANTE exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato, de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da CONTRATADA, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO

A ausência de comunicação, por parte do CONTRATANTE, referente a irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADA do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no **Anexo I** do Edital.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PREÇOS E DO REAJUSTE

A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço mensal de R\$ _____ (_____), perfazendo o total de R\$ _____ (_____).

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Caso a CONTRATADA seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Os preços a que se refere o caput serão reajustados anualmente, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

$$R = Po \cdot \left[\left(\frac{IPC}{IPCo} - 1 \right) \right]$$

Onde:

- R = parcela de reajuste;
- Po = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;
- IPC/IPCo = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.

PARÁGRAFO QUARTO

A periodicidade anual de que trata o Parágrafo Terceiro será contada a partir da data da apresentação da proposta, que será considerada a data de referência dos preços.

CLAUSULA OITAVA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar o crédito orçamentário _____, de classificação funcional programática _____ e categoria econômica _____.

PARÁGRAFO ÚNICO

No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA NONA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

O objeto deste contrato, em cada uma de suas parcelas mensais, será recebido provisoriamente em até 05 (cinco) dias úteis, contados da data de recepção pela Administração do relatório de execução dos serviços do mês acompanhado da nota fiscal/fatura representativa da prestação dos serviços.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a CONTRATADA deverá refazê-los no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE, observando as condições estabelecidas para a prestação.

PARÁGRAFO SEGUNDO

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

PARÁGRAFO TERCEIRO



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

O recebimento do objeto dar-se-á definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após o recebimento provisório, ou da data de conclusão das correções efetuadas com base no disposto no Parágrafo Primeiro desta Cláusula, uma vez verificado a execução satisfatória dos serviços, mediante Termo de Recebimento Definitivo ou Recibo, firmado pelo servidor responsável.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PAGAMENTOS

Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura ao fiscal do contrato, em conformidade com a Cláusula Nona deste instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Os pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A, conta nº _____, Agência nº _____, de acordo com as seguintes condições:

I - em 30 (trinta) dias, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, ou de sua reapresentação em caso de incorreções, na forma e local previstos nesta Cláusula.

II - A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada para efeito de pagamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis em relação ao atraso verificado.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL", o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

PARAGRAFO QUARTO

A CONTRATANTE poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

PARÁGRAFO QUINTO



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

I - Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao ISSQN, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços;

II - Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) O CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal.

b) Para tanto, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA O ISS" ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

III - Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;

b) Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;

c) Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

d) a não apresentação dessas comprovações assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO CONTRATADO

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do CONTRATANTE, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO

Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições da Lei federal nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

O contrato poderá ser rescindido, na forma, com as consequências e pelos motivos previstos nos artigos 77 a 80 e 86 a 88, da Lei Federal nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO ÚNICO

A CONTRATADA reconhece desde já os direitos do CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa, prevista no artigo 79 da Lei federal nº 8.666/1993, bem como no artigo 1º, §2º, item 3, do Decreto Estadual nº 55.938/2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Estadual nº 57.159/2011, na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando a CONTRATADA for sociedade cooperativa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, se vier a praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, quando couber.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A sanção de que trata o caput desta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo IV** do Edital indicado no preâmbulo deste instrumento, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no "Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções", no endereço www.esancoes.sp.gov.br, e também no "Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS", no endereço <http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

PARÁGRAFO SEGUNDO

As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

PARÁGRAFO TERCEIRO

O CONTRATANTE reserva-se no direito de descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas contratuais, ou, quando for o caso, efetuará a cobrança judicialmente.

PARÁGRAFO QUARTO

A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei federal nº 12.846/ 2013 e do Decreto estadual nº 60.106/2014, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no artigo 7º da Lei federal nº 10.520/2002.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

A garantia de execução contratual, quando exigida pelo CONTRATANTE em decorrência da celebração do contrato, deverá obedecer às normas previstas no Edital indicado no preâmbulo deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A CONTRATADA deve cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 no âmbito da execução do objeto deste Contrato e observar as instruções por escrito do CONTRATANTE no tratamento de dados pessoais.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A CONTRATADA deve assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades deste Contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Considerando a natureza dos dados tratados, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, assim como os princípios previstos no caput do art. 6º da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deve adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Considerando a natureza do tratamento, a CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações do CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

PARÁGRAFO QUARTO

A CONTRATADA deve:

I – notificar o CONTRATANTE na primeira oportunidade possível, ao receber requerimento de um titular de dados, na forma prevista no artigo 18 da Lei Federal nº 13.709/2018; e

II – quando for o caso, auxiliar o CONTRATANTE na elaboração da resposta ao requerimento a que se refere o inciso I deste parágrafo.

PARÁGRAFO QUINTO

A CONTRATADA deve notificar ao CONTRATANTE, na primeira oportunidade possível, a ocorrência de incidente de segurança relacionado a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que o CONTRATANTE cumpra quaisquer obrigações de comunicar à autoridade nacional e aos titulares dos dados a ocorrência do incidente de segurança sujeita à Lei Federal nº 13.709/2018.

PARÁGRAFO SEXTO

A CONTRATADA deve adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada um dos incidentes de segurança.

PARÁGRAFO SÉTIMO

A CONTRATADA deve auxiliar o CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, no âmbito da execução deste Contrato.

PARÁGRAFO OITAVO

Na ocasião do encerramento deste Contrato, a CONTRATADA deve, imediatamente, ou, mediante justificativa, em até 10 (dez) dias úteis da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais ao CONTRATANTE ou eliminá-los, conforme decisão do CONTRATANTE, inclusive eventuais cópias de dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, certificando por escrito, ao CONTRATANTE, o cumprimento desta obrigação.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

PARÁGRAFO NONO

A CONTRATADA deve colocar à disposição do CONTRATANTE, conforme solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nesta cláusula, e deve permitir auditorias e contribuir com elas, incluindo inspeções, pelo CONTRATANTE ou auditor por ele indicado, em relação ao tratamento de dados pessoais.

PARÁGRAFO DEZ

Todas as notificações e comunicações realizadas nos termos desta cláusula devem se dar por escrito e ser entregues pessoalmente, encaminhadas pelo correio ou por e-mail para os endereços físicos ou eletrônicos informados em documento escrito emitido por ambas as partes por ocasião da assinatura deste Contrato, ou outro endereço informado em notificação posterior.

PARÁGRAFO ONZE

A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018 ou de instruções do CONTRATANTE relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.

PARÁGRAFO DOZE

Caso o objeto da presente contratação envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular de que trata o inciso I do artigo 7º da Lei nº 13.709/2018, deverão ser observadas pela CONTRATADA ao longo de toda a vigência do contrato todas as obrigações específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento de dados pessoais, conforme instruções por escrito do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO TREZE

É vedada a transferência de dados pessoais, pela CONTRATADA, para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, do CONTRATANTE, e demonstração da observância, pela CONTRATADA, da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA o cumprimento de toda a legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável .

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica ajustado, ainda, que:

I. Consideram-se partes integrantes do presente Termo de Contrato, como se nele estivessem transcritos:

- a. o Edital mencionado no preâmbulo e seus anexos.
- b. a proposta apresentada pela CONTRATADA;



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

II. Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições da Lei federal nº 10.520/2002 e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições da Lei federal nº 8.666/1993, da Lei federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e princípios gerais dos contratos.

III. Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo de Contrato, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento **em 01 (uma) via**, que, lido e achado conforme pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, ____ de _____ de 20XX.

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

(nome, RG e CPF)

(nome, RG e CPF)



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO VI

MODELOS REFERENTES À VISITA TÉCNICA

ANEXO VI.1

CERTIFICADO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA (emitido pela Unidade Compradora)

ATESTO que o representante legal do licitante _____, interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, realizou nesta data visita técnica nas instalações do _____, recebendo assim todas as informações e subsídios necessários para a elaboração da sua proposta.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o(s) local(is) em que serão executados os serviços.

(Local e data).

(nome completo, assinatura e
qualificação do representante da
licitante)

(nome completo, assinatura e
cargo do servidor responsável por
acompanhar a visita)



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO VI.2

DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAR A VISITA TÉCNICA **(elaborado pelo licitante)**

Eu, _____, portador do RG nº _____
e do CPF nº _____, na condição de representante legal de
_____ (nome empresarial), interessado em participar do
Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO que o licitante não
realizou a visita técnica prevista no Edital e que, mesmo ciente da possibilidade de
fazê-la e dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem
realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital,
não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou
condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer
benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre os locais
em que serão executados os serviços.

(Local e data)

(nome completo, assinatura e qualificação do representante da licitante)



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

ANEXO VII

TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: _____
CONTRATADO: _____
CONTRATO Nº (DE ORIGEM): _____
OBJETO: _____
ADVOGADO(S)/Nº OAB: (*) _____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraído cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP - CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Gabinete do Secretário

Chefia de Gabinete

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

(*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.