

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 0012/2021

Processo nº 21/4000-0000457-0

CONTRATO ADM nº 002/2022

**CONTRATO DE SERVIÇOS
SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**

CONTRATANTE:

BADESUL DESENVOLVIMENTO S.A. - AGÊNCIA DE FOMENTO/RS, instituição financeira de economia mista, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.885.855/0001-72, com sede na Rua Gen. Andrade Neves Nº 175 - 18º andar, neste ato por sua Diretora-Presidente, representada neste ato, por sua Diretora-Presidente, **Jeanette Halmenschlager Lontra**, [REDACTED]

[REDACTED] e por seu Diretor Financeiro, **Kalil Sehbe Neto**, [REDACTED]

[REDACTED] doravante denominada simplesmente **BADESUL**.

CONTRATADO:

SUPERINTEROP SUPORTE EM INFORMÁTICA LTDA., inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 05.620.370.0001-45, com sede na rua General João Manoel, nº 50, cj. 501, CEP: 90010-030, Centro, Porto Alegre/RS, representada neste ato por sua Diretora, representada neste ato pela sua Sócia, Senhora **Cristia Pereira Luceiro**, [REDACTED]

CLÁUSULA 1ª. DO OBJETO

- ## CLÁUSULA 2ª. DO REGIME DE EXECUÇÃO

- CLÁUSULA 3ª. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E EXECUÇÃO
DOS SERVIÇOS**

- #### CLÁUSULA 4ª. DA QUANTIDADE ESTIMADA DE UTILIZAÇÃO

- Página 2 de 97

4.1.1.1. Volumetria média anual de chamados do **Atendimento e Suporte aos Usuários** é de 4.800 chamados.

4.1.1.1.1. Volumetria média anual para os **Serviços Gerenciados de Sustentação** é de 5.904 horas.

4.2. Rede Corporativa

4.2.1. A infraestrutura do Badesul atualmente possui:

Estações de trabalho	Cerca de 270
Servidores	86
Usuários	273
Itens monitorados pelo NOC	4096
Printers	21
OpMon	1
Nobreak	1
Networking	18
Firewall	1
Database	84
Application	138

4.2.2. A estimativa das horas por perfil nos serviços gerenciados de sustentação, constante da tabela abaixo, se dá exclusivamente para fins de facilitar a formulação de proposta de preço para o valor mensal fixo do serviço como um todo.

4.2.3. A estimativa de uso dos serviços por perfil é apresentada na tabela abaixo:

Item	Descrição/Especificação	Estimativa de uso
Atendimento e Suporte aos Usuários	Serviços técnicos presenciais de suporte e atendimento aos usuários e à infraestrutura de TI, no formato 8x5, em horário comercial.	volumetria média anual de 4.800 tickets
Monitoramento (NOC)	Serviços técnicos de monitoramento, disponibilidade e gerenciamento da capacidade dos recursos do ambiente de TI do BADESUL (servidores, links de comunicação, ativos de rede, etc)	Mensal, de forma ininterrupta

	através de ferramenta ou software específico (24X7) a partir do Network Operations Center (NOC) da CONTRATADA. Inclui-se serviços On-premise e Cloud.	
Serviços Gerenciados Sustentação	Prestação de serviços técnicos de infraestrutura, contemplando aspectos corretivos, preventivos, evolutivos e de manutenção do ambiente visando garantir disponibilidade, segurança e alto desempenho na infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação do BADESUL. Abaixo a estimativa por perfil:	volumetria média anual de 5.904 horas
	Segurança da Informação	1380 horas anuais
	Gerenciamento, Administração e Suporte de Banco de Dados	348 horas anuais
	Gerenciamento, Administração de Ambiente de servidores, suporte às ferramentas de mensageria e colaboração	696 horas anuais
	Gerenciamento, Administração de Ambiente Windows, Linux e suporte às ferramentas de backup de dados	696 horas anuais
	Serviços de administração e implantação de servidores - Ambiente virtualização	696 horas anuais
	Plano de Continuidade de Negócios (PCN)	348 horas anuais
	Serviços de administração da rede - Serviço avançado de administração, suporte à infraestrutura de redes LAN, WAN, Wifi e implantações das necessidades de segurança da informação	696 horas anuais

	Gestão de ativos	696 horas anuais
	Administração da ferramenta de gestão de tickets	348 horas anuais
Projetos de Infraestrutura de TI	Consultoria e elaboração de projetos de melhorias e modernização tecnológica.	Até 2000 UST anuais

CLÁUSULA 5ª. DO FORMATO DE REMUNERAÇÃO

5.1. Para os serviços que integram o ITEM 1 o pagamento será por valor mensal fixo global.

5.2. Para o serviço que integra o ITEM 2 o pagamento será por UST.

CLÁUSULA 6ª. DO PREÇO

6.1. O preço total referente à execução dos serviços contratados é de R\$ 952.832,76 (novecentos e cinquenta e dois mil oitocentos e trinta e dois reais e setenta e seis centavos), de acordo com a proposta vencedora da licitação, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto, composto de:

6.2. Item 1: R\$ 812.852,76 (oitocentos e doze mil oitocentos e cinquenta e dois reais e setenta e seis centavos) anual;

6.3. Item 2: R\$ 69,99 (sessenta e nove reais e noventa e nove centavos) por UST.

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

CLÁUSULA 7ª. DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento deverá ser efetuado no prazo de até 10 (dez) dias mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados

7.2. Até o quinto dia corrido, a contar da data de fechamento (dia 25 de cada mês) a CONTRATADA entregará o Relatório Técnico de Atividades - RTA o qual detalhará demandas atendidas no período, prazos efetivos de atendimento, e proposta de mensuração dos níveis de serviço. Neste período

a CONTRATADA poderá interagir com a CONTRATANTE para tratar de eventuais ajustes a fim de que o RTA entregue seja definitivo.

7.3. O documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

7.4. Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul independentemente da localização da sede ou filial da CONTRATADA.

7.5. A protocolização somente poderá ser feita após a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA.

7.6. A protocolização somente poderá ser feita após o cumprimento do objeto por parte da CONTRATADA.

7.7. A liberação das faturas de pagamento por parte do BADESUL fica condicionada à apresentação, pela CONTRATADA, de documentação fiscal correspondente à aquisição de bens e serviços relativos à execução do contrato, cujo prazo para dita exibição não deverá exceder a 30 (trinta) dias contados da data de suas emissões, conforme o preconizado pelo Decreto nº 36.117, de 03 de agosto de 1995.

7.8. Haverá a retenção de todos os tributos nos quais o BADESUL seja responsável tributário.

7.9. O BADESUL poderá reter do valor da fatura da CONTRATADA a importância devida, até a regularização de suas obrigações sociais, trabalhistas ou contratuais.

7.10. O pagamento será efetuado por fornecimento efetivamente realizado e aceito.

7.10.1. A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a CONTRATADA:

7.10.1.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato; ou

7.10.1.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do objeto, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.11. Caso o objeto não seja fornecido fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.

7.12. Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 69, inciso IX, da Lei nº. 13.303, de 30 de junho de 2016;

7.12.1. Constatando-se situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao CADIN/RS, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

7.13. Persistindo a irregularidade, o BADESUL poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

7.13.1. Os pagamentos a serem efetuados em favor do contratado, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

7.13.1.1. Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas - IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei federal nº 9.430/1996;

7.13.1.2. Contribuição Previdenciária, correspondente a onze por cento, na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei federal nº 8.212/1991;

7.13.1.3. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar federal nº 116/2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

7.14. As empresas dispensadas de retenções deverão entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em duas vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

7.15. O contratante poderá reter do valor da fatura do contratado a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

7.16. A nota fiscal deverá ser encaminhada através do e-mail badesul.fornecedores@badesul.com.br. Não será considerada recebida a nota fiscal encaminhada por qualquer outro meio.

CLÁUSULA 8ª. DO RELATÓRIO TÉCNICO DE ATIVIDADES (RTA):
--

8.1. A CONTRATADA deverá elaborar Relatório Técnico de Atividades, até o quinto dia corrido, a contar da data de fechamento, detalhando todos os serviços entregues entre os dias 26 e 25 do mês de referência, ficando estabelecido o dia 25 como a data base para efeitos de medição mensal.

8.2. O Relatório Técnico de Atividades deverá conter, no mínimo, as especificações abaixo, sem prejuízo de outras informações solicitadas ao longo da execução do contrato pela equipe de fiscalização:

8.2.1. Para o Item Serviços Gerenciados de Sustentação e monitoramento:

8.2.1.1. Ordem de Serviço Finalizada

8.2.1.2. Detalhamento das atividades realizadas

8.2.1.2.1. Índices Quantitativos

8.2.1.2.2. Medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço

8.2.1.2.3. Detalhamento das Falhas de Atendimentos e Ocorrências

8.2.1.2.4. Registros de Funcionamento

8.2.1.2.5. Volumetria Apurada

8.2.1.2.6. Indicadores de IDRCD, IDSOMITI, IDISCTI, IDISAC e IDISPI apurados

8.2.1.2.6.1. Indicadores de IIAP e IIAFP apurados

8.2.1.2.6.2. Glosas Apuradas

8.2.1.2.6.3. Cálculos para Faturamento do Item

8.2.2. Para o Item Atendimento e Suporte ao Usuário:

8.2.2.1. Ordem de Serviço Finalizada

8.2.2.2. Detalhamento das atividades realizadas

8.2.2.3. Índices Quantitativos

8.2.2.4. Medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço

8.2.2.5. Detalhamento das Falhas de Atendimentos

8.2.2.6. Volumetria Apurada

8.2.2.7. Indicadores IRSAP e IRSAFP apurados

8.2.2.8. Indicadores ISUAS, IIUAS e IRR apurados

8.2.2.9. Glosas Apuradas

8.2.2.10. Cálculos para Faturamento do Item

8.2.3. Para o Item Projetos de Infraestrutura de TI – Se houver projeto no período de apuração:

8.2.3.1. Ordem de Serviço

8.2.3.2. Detalhamento das atividades realizadas

8.2.3.3. Cálculos Gerais para o Faturamento

8.2.4. Recomendações:

8.2.4.1. Técnicas

8.2.4.2. Administrativas

8.2.4.3. Gerenciais

8.2.5. RELATÓRIO DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DE SERVIÇO (RNAS):

8.2.5.1. Mensalmente, a CONTRATANTE realizará uma avaliação dos serviços prestados, em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento do RTA, baseando-se nos indicadores estabelecidos no ANEXO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, efetivando o cálculo da NMA – Nota Mensal de Avaliação, conforme previsto e encaminhará ao preposto/gerente técnico da CONTRATADA o Relatório de Nível de Atendimento de Serviço.

8.2.5.2. O Relatório de Nível de Atendimento deverá conter:

8.2.5.2.1. A medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço.

8.2.5.2.2. O cálculo da NMA.

8.2.5.2.3. As glosas a serem aplicadas.

CLÁUSULA 9ª. DO RECURSO FINANCEIRO

9.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de recursos próprios do BADESUL.

CLÁUSULA 10ª. DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

10.1. Os valores do presente contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA 11ª. DA ANTECIPAÇÃO DE PAGAMENTO

11.1. As antecipações de pagamento em relação a data de vencimento, respeitada a ordem cronológica para cada fonte de recurso, terão um desconto equivalente à de 0,033% por dia de antecipação sobre o valor do pagamento.

CLÁUSULA 12ª. DOS PRAZOS

- 12.1. O prazo de duração do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da sua celebração.
- 12.2. O prazo de vigência do presente contrato pode ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da Autoridade Administrativa e observados os seguintes requisitos:
- 12.3. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 12.4. O Badesul mantenha interesse na realização do serviço;
- 12.5. Mantiverem-se as situações justificadoras da contratação direta; e
- 12.6. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para o Badesul.
- 12.7. A CONTRATADA não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

CLÁUSULA 13ª. DO REAJUSTE

- 13.1. O contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta.
- 13.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 13.3. O valor do contrato será reajustado, em consequência da variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, de acordo com a fórmula abaixo:

$$R = P0 \times [(IPCA_n / IPCA_0) - 1]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

P0 = Preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPCA_n = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;

IPCA₀ = número do índice IPCA referente ao mês da data da proposta, último reajuste.

- 13.4. A aplicação de índices de reajustamento pela fórmula acima deverá ocorrer independentemente dos mesmos serem positivos ou negativos.
- 13.5. O reajuste do valor contratual somente será admitido se o prazo de duração do contrato for superior a um ano em razão do próprio cronograma inicial ou por força de vicissitudes supervenientes não decorrentes de culpa da CONTRATADA, conforme estatuído na Lei nº 10.192, de 2001.

13.6. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

CLÁUSULA 14ª. DA FISCALIZAÇÃO

14.1. O titular e o substituto da fiscalização serão designados, mediante termo formal a ser emitido pelo Gestor do Contrato, por meio do Documento denominado Ato de Designação de Fiscal Técnico, anexo ao Processo, sendo estes encarregados de conferir o andamento das atividades e de corrigir desvios ou apontar eventuais irregularidades.

14.2. Sempre que solicitados pela fiscalização e de forma a dirimir dúvidas devidamente fundamentadas, serão realizados pela **CONTRATADA**, sem ônus adicionais, relatórios, documentos, laudos para esclarecer ou informar sobre problemas e soluções na execução dos serviços.

14.3. A fiscalização, sempre que possível, comunicará à contratada as providências necessárias para sanar eventuais problemas detectados na execução dos serviços. Porém, a ausência de manifestação escrita da fiscalização quando da ocorrência de falhas, não exime a contratada, em nenhuma hipótese, da responsabilidade de corrigi-las.

14.4. Qualquer fiscalização exercida pelo **BADESUL** será feita em seu exclusivo interesse e não implicará corresponsabilidade pela prestação dos serviços contratados, sem que assista direito à **CONTRATADA**, eximir-se de suas obrigações pela fiscalização e perfeita execução dos serviços;

14.5. A fiscalização do **BADESUL** verificará a qualidade da prestação dos serviços, podendo exigir substituições ou reelaboração das atividades, quando não atenderem aos termos do objeto contratado, sem qualquer indenização pelos custos daí decorrentes.

CLÁUSULA 15ª. DO GESTOR DIRETO DO CONTRATO

15.1. O Gestor do contrato pelo BADESUL, a quem caberão os controles sobre as normas, cumprimento das cláusulas contratuais e gerenciamento das dúvidas ou de questões técnicas surgidas no decorrer da prestação dos serviços do Contrato, será o Superintendente de Tecnologia da Informação.

CLÁUSULA 16ª. DA PERMISSÃO AO BANCO CENTRAL
--

16.1. O Contratado, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução nº 4557, de 23 de fevereiro de 2017, permite acesso ao Banco Central do Brasil a:

16.2. termos firmados;

- 16.3. documentação e informações referentes aos serviços prestados; e
- 16.4. a suas dependências.

CLÁUSULA 17^a. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 17.1. A garantia poderá ser apresentada em uma das seguintes modalidades:
- 17.1.1. Caução em dinheiro ou Título da Dívida Pública, devendo este ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
 - 17.1.2. Seguro-garantia;
 - 17.1.3. Fiança bancária.
- 17.2. No caso de Apólice de Seguro Garantia a mesma deverá incluir, obrigatoriamente, a cobertura para a execução do contrato, bem como de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive, obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais e ainda possíveis penalidades, tais como multas de caráter punitivo.
- 17.3. O Contratado, no prazo de até 10 (dez) dias a contar da assinatura do contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total contratado, que será liberada após a execução do objeto da avença.
- 17.4. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério do BADESUL.
- 17.5. O atraso na apresentação da garantia autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.
- 17.6. O número do contrato deverá constar dos instrumentos de garantia a serem apresentados pelo garantidor.
- 17.7. Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a fiscalização do contrato deverá comunicar o fato à entidade garantidora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia ao contratado, bem como as decisões finais da instância administrativa.
- 17.8. A entidade garantidora não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo BADESUL com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.
- 17.9. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida,

deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

17.10. A perda da garantia em favor da Administração, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

17.11. A garantia deverá ser integralizada no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.

17.12. Qualquer que seja a modalidade escolhida, a garantia assegurará o pagamento de:

17.12.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

17.12.2. Prejuízos causados ao BADESUL ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

17.12.3. As multas moratórias e punitivas aplicadas pelo BADESUL ao contratado;

17.13. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do BADESUL, em conta específica no Banco do Estado do Rio Grande do Sul, com atualização monetária.

17.14. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

17.15. O BADESUL fica autorizado a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão do contratado, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.

17.15.1. A autorização contida neste subitem é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

17.16. A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa do contratado, sem prejuízo das sanções cabíveis.

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

17.18. O BADESUL não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

17.18.1. Caso fortuito ou força maior;

17.18.2. Alteração, sem prévia anuência da entidade garantidora, das obrigações contratuais;

17.18.3. Descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

17.18.4. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

17.19. Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens 17.18.3 e 17.18.4 do item anterior, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela Administração.

17.20. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo BADESUL ao contratado e/ou à entidade garantidora, no prazo de até 3 (três) meses após o término de vigência do contrato.

17.21. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste Edital.

17.22. Será considerada extinta a garantia:

17.22.1. Com a devolução da apólice, título da dívida pública, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do BADESUL, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

17.22.2. No prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, exceto quando ocorrer comunicação de sinistros, por parte da Administração, devendo o prazo ser ampliado de acordo com os termos da comunicação.

17.23. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à BADESUL ou a terceiros, na forma do art. 76 da Lei nº. 13.303/2016.

CLÁUSULA 18ª. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

18.1. O prazo de garantia dos serviços obedecerá ao disposto no Código de Defesa do Consumidor e na Lei nº. 13.303/2016.

CLÁUSULA 19ª. DAS OBRIGAÇÕES

19.1. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste

contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

CLÁUSULA 20ª. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

20.1. Executar os serviços conforme especificações contidas no Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários previstos.

20.2. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao BADESUL a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

20.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

20.4. 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.

20.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando o BADESUL autorizado a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos ao contratado, o valor correspondente aos danos sofridos.

20.6. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

20.7. Apresentar ao BADESUL, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

20.8. Atender às solicitações do BADESUL quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela administração, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.

20.9. Orientar seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

20.10. Orientar seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato.

20.11. Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato, quando couber;

20.12. Responder nos prazos legais, em relação aos seus empregados,

por todas as despesas decorrentes da execução do serviço e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale- refeição, vale-transporte, uniformes, crachás e outras que venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público.

20.13. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.

20.14. Comunicar ao BADESUL qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

20.15. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto deste contrato.

20.16. Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados.

20.17. Treinar seus empregados quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes do órgão.

20.18. Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.

20.19. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.

20.20. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito, por meio do preposto.

20.21. Instruir seus empregados quanto à prevenção de acidentes e de incêndios.

20.22. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao BADESUL.

20.23. Relatar ao BADESUL toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

20.24. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

20.25. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 81 da Lei 13.303/16.

20.26. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência

do cumprimento do contrato.

20.27. O Contratado deverá, se for o caso, apresentar Programa de Integridade, nos termos da Lei Estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018 e do seu Regulamento.

CLÁUSULA 21ª. DAS OBRIGAÇÕES DO BADESUL
--

21.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização do objeto, por servidores designados para esse fim, 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 Administrativa para as providências cabíveis;

21.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;

21.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução do objeto, fixando prazo para a sua correção;

21.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do objeto, no prazo e condições estabelecidas neste contrato;

21.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA 22ª. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

22.1. Os serviços, caso estejam de acordo com as especificações do Termo de Referência, serão recebidos:

22.1.1. Provisoriamente, por efeito de posterior verificação da conformidade do serviço com as especificações; e

22.1.2. Definitivamente, após verificação da qualidade e quantidade dos serviços e material, quando for o caso, e consequente aceitação.

22.2. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

22.3. O serviço e/ou material recusado será considerado como não prestado ou entregue.

22.4. Os custos de retirada e devolução dos materiais recusados, quando inclusos no objeto, bem como quaisquer outras despesas decorrentes, correrão por conta da CONTRATADA.

22.5. O serviço deverá ser prestado nos locais indicados no Termo de

Referência.

CLÁUSULA 23^a. DA CONDUTA ÉTICA DO CONTRATADO E DO BADESUL
--

23.1. O CONTRATADO e o BADESUL comprometem-se a manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos e, em especial, por sua responsabilidade socioambiental.

23.2. Em atendimento ao disposto no caput desta Cláusula, a CONTRATADA obriga-se, inclusive, a:

23.2.1. não oferecer, prometer, dar, autorizar, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, seja pecuniária ou de outra natureza, consistente em fraude, ato de corrupção ou qualquer outra violação de dever legal, relacionada com este Contrato, bem como a tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir administradores, empregados, agentes, representantes, fornecedores, contratados ou subcontratados, seus ou de suas controladas, de fazê-lo;

23.2.2. impedir o favorecimento ou a participação de empregado ou dirigente do Badesul na execução do objeto do presente Contrato;

23.2.3. providenciar para que não sejam alocados, na execução do objeto do contrato, familiares de dirigente ou empregado do Badesul, considerando-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;

23.2.4. observar o Código de Ética Conduta e Integridade do Badesul vigente ao tempo da contratação, bem como o Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Badesul e a Política Anticorrupção do Badesul, assegurando-se de que seus representantes, administradores e todos os profissionais envolvidos na execução do objeto pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios neles constantes; e

23.2.5. adotar, na execução do objeto do contrato, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.

23.3. O BADESUL recomenda, ao CONTRATADO, considerar em suas práticas de gestão a implantação de programa de integridade estruturado, voltado à prevenção, detecção e remediação da ocorrência de fraudes e atos de corrupção.

23.4. Verificada uma das situações mencionadas nos 23.2.1 e 23.2.2 desta Cláusula, compete ao CONTRATADO afastar imediatamente da

execução do Contrato os agentes que impliquem a ocorrência dos impedimentos e favorecimentos aludidos, além de comunicar tal fato ao BADESUL, sem prejuízo de apuração de sua responsabilidade, caso tenha agido de má-fé.

23.5. O CONTRATADO declara ter conhecimento do Código de Ética do Badesul, bem como da Política de Conduta e de Integridade das Licitações e Contratos Administrativos do Badesul e da Política Corporativa Anticorrupção do Badesul, que poderão ser consultados por intermédio do sítio eletrônico www.badesul.com.br ou requisitados ao Gestor do Contrato.

23.6. Eventuais irregularidades ou descumprimentos das normas internas do BADESUL ou da legislação vigente podem ser denunciados à Ouvidoria por qualquer cidadão através dos seguintes canais: e-mail: ouvidoria@badesul.com.br; e telefone (08006425800).

CLÁUSULA 24ª. DAS SANÇÕES

24.1. A CONTRATADA sujeita-se às seguintes sanções:

24.1.1. Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para o Badesul;

24.1.2. Multa:

24.1.2.1. moratória de até 0,03% por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, considerando que, caso a obra, o serviço ou o fornecimento seja concluído dentro do prazo inicialmente estabelecido no contrato, o valor da multa será devolvido após o recebimento provisório;

24.1.2.2. moratória de até 0,03% por dia de atraso injustificado frente ao prazo final da obra, do serviço ou do fornecimento calculado sobre o valor total da contratação, subtraindo os valores já aplicados de multa nas parcelas anteriores;

24.1.2.3. compensatória de até 1% calculado sobre o valor total da contratação pelo descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente; pela execução em desacordo com as especificações constantes do Termo de Referência; ou por agir com negligência na execução do objeto contratado;

24.1.2.4. compensatória de até 5% calculado sobre o valor total da contratação pela inexecução parcial; e

24.1.2.5. compensatória de até 10% calculado sobre o valor total da contratação pela inexecução total.

24.1.3. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Badesul, pelo prazo de até 2 (dois) anos, em consonância com as situações e os prazos abaixo indicados:

24.1.4. por até 3 (três) meses, quando houver o descumprimento de cláusula

contratual ou norma de legislação pertinente; pela execução em desacordo com as especificações constantes do Termo de Referência; ou por agir com negligência na execução do objeto contratado;

24.1.5. por até 6 (seis) meses, quando houver o cometimento reiterado de faltas na sua execução; ou pelo retardamento imotivado da execução de obra, de serviço, de fornecimento de bens ou de suas parcelas;

24.1.6. por até 8 (oito) meses, quando houver a subcontratação do seu objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, por forma não admitida no contrato;

24.1.7. por até 1 (um) ano, quando houver o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, assim como as de seus superiores; ou der causa à inexecução parcial do contrato;

24.1.8. por até 2 (dois) anos, pela paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento do bem, sem justa causa e prévia comunicação ao fiscal do contrato; pela entrega, como verdadeira ou perfeita, de mercadoria ou material falsificado, furtado, deteriorado, danificado ou inadequado para o uso; praticar atos fraudulentos durante a execução do contrato ou cometer fraude fiscal; ou der causa à inexecução total do contrato.

24.2. As sanções decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos que venham a ser causados ao interesse público e da possibilidade da rescisão contratual.

24.3. A multa dobrará a cada caso de reincidência, não podendo ultrapassar a 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

24.4. As multas deverão ser recolhidas no prazo de 30 (trinta) dias a contar da intimação, podendo o Badesul descontá-la na sua totalidade da garantia.

24.5. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada ou se não puder ser descontada desta, além da perda da garantia, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo Badesul ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

24.6. A suspensão temporária poderá ensejar a rescisão imediata do contrato pelo Diretor da área gestora do mesmo, desde que justificado com base na gravidade da infração.

24.7. A sanção de suspensão poderá também ser aplicada à CONTRATADA ou aos seus profissionais que:

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

24.7.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos do

contrato;

24.7.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATADA em virtude de atos ilícitos praticados.

24.8. A aplicação de sanções não exime a CONTRATADA da obrigação de reparar danos, perdas ou prejuízos que a sua conduta venha a causar à BADESUL.

24.9. A sanção de suspensão leva à inclusão da CONTRATADA no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar – CFIL/RS.

24.10. Autuado o processo administrativo sancionador, a CONTRATADA será notificada pelo Badesul, através de ofício contendo a descrição sucinta dos fatos e as sanções cabíveis, e terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de defesa prévia, contados do recebimento da correspondência.

24.11. No prazo para apresentação da defesa prévia, caso a CONTRATADA concorde com as sanções cabíveis, poderá optar em recolher a multa mencionada na correspondência, encaminhando o comprovante de recolhimento para ser juntado ao processo.

24.12. As notificações à CONTRATADA serão enviadas pelo correio, com Aviso de Recebimento, ou entregues à CONTRATADA mediante recibo, ou em caso de mudança de endereço ou recusa de recebimento, publicadas no Diário Oficial, quando começará a contar o prazo para manifestação.

24.13. A decisão sobre a aplicação da penalidade será notificada à CONTRATADA por meio de ofício, concedendo-lhe o prazo de 10 (dez) dias úteis a partir do seu recebimento para interposição de recurso hierárquico, que terá efeito suspensivo.

24.14. O recurso não será conhecido pelo Badesul quando interposto: fora do prazo;

24.14.1. por quem não seja legitimado;

24.14.2. após esaurida a esfera administrativa.

24.15. A decisão final será comunicada à CONTRATADA pelos mesmos meios referidos na subcláusula 24.12.

CLÁUSULA 25ª. DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES
--

25.1. A CONTRATADA compromete-se a manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venha a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros, devolvendo-os ao BADESUL após seu uso.

25.2. A CONTRATADA e os profissionais envolvidos na execução do contrato devem assinar, antes do início dos serviços, Termo de Responsabilidade apresentado pelo BADESUL.

CLÁUSULA 26ª. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL
--

26.1. Todos os produtos gerados na vigência do contrato serão de propriedade do BADESUL. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos.

26.2. É vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA.

26.3. A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo BADESUL.

CLÁUSULA 27ª. DA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL
--

27.1. No intuito de garantir a continuidade dos serviços, ao fim de seu contrato, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Transferência de Conhecimento (Técnico e/ou Capacitação), bem como garantir o processo de transição contratual.

27.2. A empresa contratada deverá promover o repasse de todo o conhecimento técnico adquirido ou produzido na execução dos serviços para os técnicos designados pelo BADESUL, podendo inclusive ser de outra empresa contratada.

27.3. A transferência de conhecimento deverá ser viabilizada conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela empresa em eventos específicos de transferência de conhecimento técnico, preferencialmente em ambiente disponibilizado pelo BADESUL, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo BADESUL.

27.4. A empresa contratada deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir

conhecimento aos técnicos do BADESUL, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos e/ou a usuários finais.

27.5. Este plano deverá conter a revisão de toda a documentação gerada e todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, não sendo artefatos previstos, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado.

27.6. Quando necessário, o BADESUL poderá solicitar à CONTRATADA o repasse periódico do conhecimento adquirido pela equipe disponibilizada pela CONTRATADA.

27.7. Abaixo estão listadas as atividades que deverão ser realizadas no encerramento contratual:

	AÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA INÍCIO	DATA FIM
1	Realização do planejamento da contratação ou renovação de serviços semelhantes.	BADESUL	90 dias antes do término contratual	30 dias antes do término contratual
2	Repasse de conhecimentos técnicos sobre o serviço realizado.	CONTRATADA	90 dias antes do término contratual	15 dias antes do término contratual
3	Entrega das versões finais dos artefatos produzidos, incluindo documentação.	CONTRATADA	30 dias antes do término contratual	15 dias antes do término contratual
4	Envio de lista de Pendências das atividades em aberto com orientações para possibilitar a continuidade dos trabalhos.	CONTRATADA	10 dias antes do término contratual	Término contratual
5	Envio do plano de entregas pendentes, contendo cronograma e ações para entregas das	CONTRATADA	30 dias antes do término do contrato	15 dias antes do término do contrato

	parcelas em aberto dos serviços.			
6	Recuperação de todos os documentos classificados ou que devam permanecer com o BADESUL.	CONTRATADA	10 dias antes do término do contrato	Término do contrato
7	Recuperação de todos os recursos ou acesso aos recursos de propriedade do BADESUL.	CONTRATADA	10 dias antes do término do contrato	Término do contrato

27.8. A empresa contratada deverá promover transição contratual e repassar para o BADESUL e/ou para outra empresa por esta indicada todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

CLÁUSULA 28ª. DA RESCISÃO

28.1. Sem prejuízo das hipóteses e condições de extinção dos contratos previstas no direito privado, a contratação poderá ser rescindida unilateralmente nas seguintes hipóteses:

28.1.1. pelo descumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

28.1.2. pelo cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

28.1.3. pela lentidão do seu cumprimento, caso comprovada a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

28.1.4. pelo atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;

28.1.5. pela paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação;

28.1.6. pela subcontratação total ou parcial do seu objeto, não admitidas neste contrato;

28.1.7. pela cessão ou transferência, total ou parcial, das obrigações da CONTRATADA à outrem;

28.1.8. pela associação da CONTRATADA com outrem, a fusão, cisão, incorporação, a alteração social ou a modificação da finalidade ou da

estrutura da empresa, salvo se não houver prejuízo à execução do contrato e aos princípios da administração pública, se forem mantidas as mesmas condições estabelecidas no contrato original e se forem mantidos os requisitos de habilitação;

28.1.9. pelo desatendimento das determinações regulares do fiscal e do gestor do contrato, assim como as de seus delegados e superiores;

28.1.10. pelo cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas em registro próprio pela fiscalização;

28.1.11. pela decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

28.1.12. pela dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

28.1.13. por razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo Diretor da área gestora do contrato, ratificada pelo Diretor Presidente, e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

28.1.14. salvo nas hipóteses em que decorrer de ato ou fato do qual tenha praticado, participado ou contribuído a CONTRATADA, assim como em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, a suspensão da execução do contrato, por ordem escrita do Badesul, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA até que seja normalizada a situação;

28.1.15. salvo nas hipóteses indicadas na alínea 28.1.14, o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo Badesul decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, ou a interrupção por mora do Badesul em cumprir obrigação de fazer a ela atribuída pelo contrato pelo mesmo prazo, assegurado à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

28.1.16. pela não liberação, por parte do Badesul, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

28.1.17. pela ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

28.1.18. pelo descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

28.2. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos

seguintes aspectos, conforme o caso:

28.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

28.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

28.2.3. Indenizações e multas.

CLÁUSULA 29ª. DA CESSÃO DE DIREITO

29.1. A cessão de direitos ou a transferência do presente contrato, no todo ou em parte, é proibida sob pena de rescisão imediata.

CLÁUSULA 30ª. DAS VEDAÇÕES

30.1. É vedado ao contratado:

30.1.1. Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

30.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do contratante, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA 31ª. DA ANTICORRUPÇÃO

31.1. As Partes, por si e por seus administradores, diretores, empregados e agentes, obrigam-se a:

31.1.1. conduzir suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis;

31.1.2. repudiar e não permitir qualquer ação que possa constituir ato lesivo nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e legislação correlata;

31.1.3. dispor ou comprometer-se a implementar, durante a vigência do Contrato quem mantém, programa de conformidade e treinamento voltado à prevenção e detecção de violações das regras anticorrupção e dos requisitos estabelecidos no Contrato;

31.1.4. notificar imediatamente a outra Parte se tiver conhecimento ou suspeita de qualquer conduta que constitua ou possa constituir prática de suborno ou corrupção referente à negociação, conclusão ou execução do Contrato, e declaram, neste ato, que não realizaram e nem realizarão qualquer pagamento, nem forneceram ou fornecerão benefícios ou vantagens a quaisquer autoridades governamentais, ou a consultores, representantes, parceiros ou terceiros a elas ligados, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão da administração pública ou assegurar qualquer vantagem indevida, obter ou impedir negócios ou auferir qualquer benefício indevido.

CLÁUSULA 32ª. DAS OBRIGAÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

32.1. As Partes reconhecem a importância e se comprometem por si e por seus colaboradores a respeitar e a contribuir com o cumprimento dos Princípios Constitucionais, dos Direitos e Garantias Fundamentais e dos Direitos Sociais previstos na Constituição Federal, tais como, mas não limitadamente:

32.2. evitar qualquer forma de discriminação;

32.3. respeitar o meio ambiente;

32.4. repudiar o trabalho escravo e infantil;

32.5. garantir a liberdade de seus colaboradores em se associarem a sindicatos e negociarem coletivamente direitos trabalhistas;

32.6. colaborar para um ambiente de trabalho seguro e saudável;

32.7. evitar o assédio moral e sexual;

32.8. compartilhar este compromisso de Responsabilidade Social na cadeia de fornecedores;

32.9. trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluída a extorsão e o suborno.

CLÁUSULA 33ª. DA PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

33.1. As Partes estão cientes que as pessoas jurídicas se sujeitam à lei brasileira e aos acordos internacionais de prevenção à lavagem de dinheiro e riscos operacionais, mas também às regras e normas de conduta definidas pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

33.2. Neste sentido, havendo suspeita de eventual prática ilícita ou em desconformidade com o Contrato, ficará a critério exclusivo da Parte que suspeitar encerrar a relação contratual nos termos da Cláusula de extinção do Contrato firmado, independentemente de justificativa.

CLÁUSULA 34ª. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

34.1. O CONTRATADO está ciente do inteiro teor da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais publicada no sítio do Badesul;

34.2. O CONTRATADO deve manter público e acessível o contato do Encarregado de Dados da empresa.

34.3. A partir da vigência da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) o CONTRATADO adotará todas as providências necessárias ao

adequado tratamento de dados pessoais, observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade; a autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor e os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

34.3.1. Consideram-se dados pessoais qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

34.3.2. Uma informação que identifica uma pessoa pode ser um dado simples, como um nome, números ou outros identificadores. Em sendo possível identificar um indivíduo diretamente das informações processadas, essas informações podem ser dados pessoais.

34.3.3. Se não for possível identificar diretamente um indivíduo a partir dessas informações, deverá ser ponderado se ele ainda é identificável, levando-se em consideração outras informações que poderão ser processadas em conjunto, através de meios razoáveis, para identificar esse indivíduo

34.3.4. É assegurado ao contratante a realização de diligências para verificar o cumprimento do tratamento de dados pessoais decorrente do presente contrato.

34.4. É assegurado ao contratante o direito de regresso em face da contratada em eventual ação judicial em decorrência do inadequado tratamento dos dados pessoais.

CLÁUSULA 35ª. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

35.1. O CONTRATADO está ciente do inteiro teor da Política de Segurança da Informação e de Segurança Cibernética publicada no sítio do Badesul.

CLÁUSULA 36ª. DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

36.1. Fica estabelecida a exigência do Programa de Integridade à CONTRATADA de acordo com a Lei 15.228/2018 de 25 de Setembro de 2018 capítulo VIII.

36.2. O Programa de Integridade consiste, no âmbito da CONTRATADA, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar

e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública Estadual.

36.2.1. O Programa de Integridade deve ser estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e riscos atuais das atividades da CONTRATADA, a qual, por sua vez, deve garantir o constante aprimoramento e adaptação do referido programa, visando a garantir a sua efetividade.

36.3. A implantação do Programa de Integridade, no âmbito da pessoa jurídica, correrá às suas expensas e dar-se-á no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a partir da data de celebração do contrato.

36.4. Pelo descumprimento da exigência prevista no art. 37 da Lei 15.228/2018, a Administração Pública Estadual aplicará à empresa contratada multa de 0,02% (dois centésimos por cento), por dia, incidente sobre o valor do contrato.

36.4.1. O montante correspondente à soma dos valores básicos das multas moratórias será limitado a 10% (dez por cento) do valor do contrato.

36.4.2. O cumprimento da exigência da implantação fará cessar a aplicação da multa.

36.4.3. O cumprimento da exigência da implantação não implicará ressarcimento das multas aplicadas.

36.5. O não cumprimento da exigência prevista no art. 37 da Lei 15.228/2018, durante o período contratual, acarretará a impossibilidade de nova contratação da empresa com o Estado do Rio Grande do Sul até a sua regular situação, bem como a sua inscrição junto ao Cadastro Informativo das pendências perante órgãos e entidades da Administração Pública Estadual - CADIN/RS, de que trata a Lei nº 10.697, de 12 de janeiro de 1996.

CLÁUSULA 37ª. DAS ALTERAÇÕES

37.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 da Lei Federal nº. 13.303/2016.

CLÁUSULA 38ª. DOS CASOS OMISSOS
--

38.1. Os casos omissos serão decididos segundo as disposições contidas na Lei nº. 13.303/2016, nas demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA 39ª. DA SUBCONTRATAÇÃO

39.1.1. Para execução do objeto deste Edital não será admitida a subcontratação, sob qualquer pretexto ou alegação.

CLÁUSULA 40ª. DO PREPOSTO E GERENTE TÉCNICO

40.1. A empresa deverá nomear representante, o qual será o contato entre o BADESUL e a Contratada, e este será o Preposto.

40.2. A empresa deverá disponibilizar um Gerente Técnico para acompanhamento e gestão dos serviços prestados.

40.3. Não haverá remuneração direta para as atividades desempenhadas pelo Preposto ou pelo Gerente Técnico.

40.4. A CONTRATADA orientará o seu Preposto e/ou Gerente Técnico quanto a necessidade de respeitar as orientações do BADESUL, inclusive quanto ao cumprimento dos normativos internos.

40.5. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar mecanismos de contato com o Preposto.

40.6. **O Preposto poderá acumular as atividades do Gerente Técnico.**

40.7. Especificações para as atividades do **Preposto**:

40.7.1. Ser ponto de contato entre o BADESUL e CONTRATADA.

40.7.2. Realizar a gestão do contrato, por parte da CONTRATADA.

40.7.3. Participar dos processos de renovação de contrato.

40.8. Especificações para as atividades do **Gerente Técnico**:

40.8.1. Apresentar qualificação exigida no item 11.8 do termo de referência.

40.8.2. Estar apto para tratar de assuntos referentes às atividades diárias ou quaisquer outras eventualidades relacionadas ao escopo do Termo de Referência, coordenando as equipes, focando em eficiência e eficácia no cumprimento dos objetivos, tornando-se ponto focal entre a CONTRATANTE e as equipes.

40.8.3. Participar de reuniões semanais com o BADESUL para discutir o andamento da execução contratual e sempre que convocado for, em outros casos, para tratar de assuntos relativos à condução dos serviços contratados.

40.8.4. Esta periodicidade pode ser modificada, em comum acordo entre as partes, conforme seja necessário.

40.8.5. Acompanhar periodicamente as questões contratuais tais como: abertura de Ordens de Serviço, notificações, faturamento dos serviços prestados, frequência, pontualidade, assiduidade e notificações relacionadas aos técnicos alocados, dentre outras atividades.

40.8.6. Realizar o gerenciamento de todos os serviços contratados, sejam eles prestados no BADESUL ou na CONTRATADA, distribuir tarefas na equipe, realizar o controle e entrega dos serviços no tempo definido pelo BADESUL, garantindo a consistência, confiabilidade, registro e atualização das informações na ferramenta de gestão de atividades.

40.8.6.1.1. Garantir que as equipes entregarão os serviços contratados pela CONTRATANTE;

40.8.6.1.2. Executar tarefas que visem a melhoria contínua, aumentando a produtividade e melhoria da satisfação do usuário;

40.8.6.1.3. Monitorar o cumprimento do SLA- Acordo de Nível de Serviço, executando ações quando este estiver na iminência de ficar abaixo do nível contratado;

40.8.6.1.4. Apresentar parcial semanal dos indicadores de SLA do Canal de atendimento, como: Percentual de atendimentos dentro do nível de serviço, taxa de abandono, TMA (tempo médio de atendimento), quantidade de chamadas atendidas e abandonadas;

40.8.6.1.5. Acompanhar e gerenciar backlog dos chamados, de modo a garantir os atendimentos nos tempos estabelecidos;

40.8.6.1.6. Planejar e gerar relatórios gerenciais contendo as informações solicitadas pela CONTRATANTE em periodicidade definida;

40.8.6.1.7. Gerenciar e acompanhar a situação dos chamados encaminhados às empresas terceiras para garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços;

40.8.6.1.8. Efetuar verificação de tendências ou problemas repetitivos e encaminhar solução global para os incidentes;

40.8.6.1.9. Realizar a definição e disseminação dos processos de Gestão de Incidentes, Problemas, Mudanças e Níveis de Serviços em todas as áreas;

40.8.6.1.10. Gerenciar e atualizar a documentação referente aos processos: Gerenciamento de Incidente, Requisição, Problemas, Conhecimento, Mudança, Configuração e Nível de Serviços;

40.8.6.1.11. Informar à CONTRATANTE necessidades de negociação de conflitos com usuários;

40.8.6.1.12. Garantir e fomentar a capacitação necessária para garantir a prestação dos serviços contratados;

40.8.6.1.13. Propor alterações/implementações de serviços a fim de otimizar o cumprimento das obrigações do contrato.

CLÁUSULA 41ª. DO VALOR FISCAL DO CONTRATO
--

41.1. O valor estimativo do presente contrato, para fins fiscais, será de até **R\$ 1.905.665,52 (um milhão novecentos e cinco mil seiscentos e sessenta e cinco reais e cinquenta e dois centavos).**

CLÁUSULA 42ª. DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS
--

42.1. Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.

42.2. As partes considerarão cumprido o contrato quando todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela CONTRATADA.

42.3. Quando for o caso, os direitos patrimoniais e autorais de projetos ou serviços técnicos especializados desenvolvidos pela CONTRATADA ou por seus profissionais passam a ser propriedade do Badesul, sem prejuízo da preservação da identificação dos respectivos autores e da responsabilidade técnica a eles atribuída.

42.4. Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.

42.5. O presente contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula.

CLÁUSULA 43ª. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

43.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Comarca de Porto Alegre/RS – Justiça Estadual.

43.2. E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato, em 02 (duas) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

Porto Alegre/RS, 11 de janeiro de 2022.

CONTRATANTE:

BADESUL DESENVOLVIMENTO S.A. - AGÊNCIA DE FOMENTO/RS

Jeanette Halmenschlager Lontra,
Diretora-Presidente.

Kalil Sehbe Neto,
Diretor-Financeiro.

CONTRATADA:

SUPERINTEROP SUPORTE EM INFORMÁTICA LTDA.

Cristia Pereira Luceiro,
Diretora.

TESTEMUNHAS:

Patricia Regina Rosa
CPF/MF: [REDACTED]

Carlos Roberto Franck
CPF/MF: [REDACTED]

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 0012/2021**Processo nº 21/4000-0000457-0****ANEXO I****TERMO DE REFERÊNCIA**

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do BADESUL.

2. DA JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO

2.1. O presente processo tem por objetivo a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos para a sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do BADESUL, através do Atendimento e suporte aos usuários, monitoramento, gestão operacional, corretiva, adaptativa, evolutiva e de segurança dos recursos de TI, na sua instalação em Porto Alegre/RS, visando o atendimento de usuários, resposta a incidentes, ações de segurança da informação, ações planejadas de melhoria dos recursos e utilização dos sistemas, equipamentos e serviços da infraestrutura de TI, provendo estabilidade e disponibilidade dos sistemas ao longo do tempo.

2.1.1. Especificamente em relação ao serviço de Atendimento e Suporte aos Usuários a prestação das atividades necessita ser de forma presencial no BADESUL pelo fato de:

2.1.1.1. Estes profissionais apoiarem os usuários em suas dificuldades no uso dos equipamentos no BADESUL;

2.1.1.2. Sempre que há alguma alteração no quadro de colaboradores, seja por entrada, movimentação interna e saída, são estes profissionais que fazem o remanejo de equipamentos;

2.1.1.3. Sempre que há necessidade de manutenção nos equipamentos de TI são estes profissionais que atendem e acompanham os técnicos das outras empresas;

2.1.1.4. Em feiras e eventos externos, onde há necessidade de estrutura de tecnologia, estes profissionais se deslocam até o local para a montagem e acompanhamento técnico durante o evento;

2.1.1.5. Para o uso do auditório e salão nobre da Presidência faz-se necessária a preparação dos equipamentos de informática e isto é realizado pelo Atendimento e Suporte aos Usuários;

2.2. Ademais, é essencial a atividade presencial para este serviço, uma vez que está programado o retorno integral dos colaboradores do quadro para atividades presenciais e, mesmo durante a pandemia, a sua atividade foi intensa, tendo em vista que, tanto a diretoria como uma parte do quadro, desenvolveu atividades presenciais.

2.3. Os demais serviços objetos deste edital, serão prestados preferencialmente de forma remota e quando necessário, em comum acordo com a CONTRATADA, poderão ser de forma presencial.

2.4. Justifica-se a necessidade da contratação em virtude de o Badesul não possuir capacidade operacional para executar tais serviços com o quadro atual de colaboradores.

2.5. A necessidade de se ter estes serviços contínuos contratados, conforme última licitação, permanecem, assim como outras necessidades que surgiram nos últimos anos, principalmente pelas novas demandas de TI em função da pandemia.

2.6. Ademais, houve redução do quadro funcional desde o último concurso realizado no ano de 2010.

2.7. Outras necessidades surgiram, entre as quais:

2.7.1. migração do ambiente computacional interno para a nuvem;

2.7.2. aumento da complexidade e das necessidades de administração da Infraestrutura de TI;

2.7.3. crescimento do número de aplicações;

2.7.4. preocupação com a segurança da informação e o atendimento da PSISC (Política de Segurança da Informação e Segurança Cibernética) do Badesul;

2.7.5. necessidade de se ter disponível e operante, de forma ininterrupta, a rede e as bases de dados do Badesul; e ainda,

2.7.6. o suporte diário aos usuários internos, estando estes na sede do Badesul ou em Home Office.

2.8. Além disso, a contratação é necessária em observância ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI, aprovado pela Diretoria do Badesul, sendo necessárias as seguintes ações para as quais depende de contratação terceirizada: Substituir os servidores, estudando a possibilidade de utilizar servidores em nuvem; Criar um site de Contingência.

2.9. A disputa foi separada em 2 (dois) itens em razão das conclusões obtidas após extenso estudo técnico preliminar acerca do formato de contratação mais vantajoso para o Badesul.

2.10. Verificou-se que o formato mais vantajoso para os serviços de Atendimento e Suporte aos Usuários, Monitoramento (Noc) e Serviços Gerenciados de Sustentação é o de valor mensal fixo, porém o formato mais vantajoso para o serviço de Projetos de Infraestrutura de TI é o de pagamento por UST, conforme consta no relatório dos Estudos Técnicos Preliminares.

2.11. A exigência das certificações para a equipe técnica da contratada se dá pela necessidade de os profissionais terem capacidade técnica de manter operante e seguro o ambiente de tecnologia do BADESUL, assim como evoluirmos atendendo às demandas estratégicas da Instituição.

2.12. O conjunto de atividades objeto de atestados técnicos requeridas para fins de habilitação se justifica pois são premissas básicas para a prestação de serviços de infraestrutura de tecnologia da informação.

2.13. Para o serviço que integra o item 2 não foi definido catálogo de serviço, pois trata-se de USTs a serem utilizadas em projetos. Temos apenas um projeto inicial previsto e não temos como dimensionar o seu tamanho sem que o fornecedor verifique o seu esforço. Outros projetos surgirão durante a vigência do contrato e estes serão sempre alinhados em reuniões com o fornecedor para estimar tamanho e tempo.

2.13.1. No item 4.4.3.2 definimos os prazos de acordo com as quantidades de USTs.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do BADESUL, através do Atendimento e suporte aos usuários, monitoramento, gestão operacional, corretiva, adaptativa, evolutiva e de segurança dos recursos de TI.

3.2. A CONTRATADA disponibilizará uma segunda instância para solução de falhas do serviço prestado e gestão do contrato.

3.3. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de toda mão de obra especializada, ferramentas e materiais, necessários à execução dos serviços contratados, sem custos adicionais para CONTRATANTE.

3.4. Os serviços contemplam a execução das seguintes atividades:

3.5. **ITEM 1**

3.5.1. **Atendimento e Suporte aos Usuários**

3.5.1.1. Serviços técnicos de suporte e atendimento aos usuários e à infraestrutura de TI dentro dos preceitos ITIL V3 ou a mais atual, abrangendo Help Desk (nível 1) e Service Desk (nível 2), em horário comercial, nas dependências do Badesul, necessitando que **sejam dois profissionais**.

3.5.1.2. Das atividades:

3.5.1.2.1. Atendimento em regime 8x5 (oito horas por dia, 5 dias por semana);

3.5.1.2.2. Atender e registrar as demandas dos usuários de TI do BADESUL, recebidas via telefone, e-mail ou presencialmente.

3.5.1.2.3. Registrar, classificar, acompanhar e encerrar todos os chamados, descrevendo com clareza as informações reportadas pelo usuário;

3.5.1.2.4. Solucionar o chamado no primeiro atendimento, sempre que possível;

3.5.1.2.5. Escalar os chamados para demais equipes da Contratada quando sua resolução não for possível;

3.5.1.2.6. Operar proativamente para encontrar a causa raiz do incidente de forma a solucionar o problema;

3.5.1.2.7. Prover suporte técnico qualificado para auxiliar e orientar o usuário, esclarecendo dúvidas na utilização de programas, sistemas, equipamentos e procedimentos;

3.5.1.2.8. Prover suporte técnico qualificado para atendimento das requisições e para resolução de incidentes e problemas;

3.5.1.2.9. Realizar suporte técnico telefônico, remoto ou presencial para atendimento referente a equipamentos tipos desktops, notebooks, dispositivos móveis e demais soluções tecnológicas voltadas a colaboração e produtividade utilizados pela CONTRATANTE;

3.5.1.2.10. Verificar as condições técnicas das estações de trabalho, impressoras, notebooks e outros equipamentos de TI em utilização no BADESUL, reportando ao gerente técnico a necessidade de manutenção e ou substituição de equipamentos;

3.5.1.2.11. Prover suporte técnico para os sistemas operacionais, incluindo formatação e instalação de ferramentas e aplicativos utilizados pela CONTRATANTE nas estações de trabalho;

3.5.1.2.12. Diagnosticar problemas nas estações de trabalho e nas conexões com a infraestrutura elétrica e de TI;

3.5.1.2.13. Abrir, registrar, acompanhar e encerrar chamados de manutenção junto aos fornecedores contratados ou não. Quando não houver fornecedor contratado, os técnicos devem realizar pesquisa de fornecedor, realizando no mínimo três orçamentos, e entregar para o gerente técnico;

3.5.1.2.14. Instalar, desinstalar, transportar estações de trabalho, impressoras, notebooks e outros equipamentos de TI em utilização no BADESUL;

3.5.1.2.15. Registrar a movimentação de equipamentos/bens de TI entre centros de custos no canal de atendimento (OTRS) e no sistema de patrimônio do Badesul;

3.5.1.2.16. A Contratante poderá solicitar a participação da Contratada na montagem da estrutura de TI em outros eventos externos, normalmente Feiras. Esta solicitação será realizada previamente, para que a contratada possa organizar sua equipe.

3.5.1.2.17. O Badesul participa anualmente de no mínimo duas Feiras, a saber:

3.5.1.2.17.1. Expointer – Cidade de Esteio/RS;

3.5.1.2.17.2. Expodireto – Cidade de Não-Me-Toque/RS.

3.5.1.2.18. A Contratada deverá realizar a montagem e posterior desmontagem de equipamentos, bem como dar suporte aos usuários em feiras e eventos, internos ou externos à sede da Contratante, incluindo finais de semana e feriados, com no mínimo um profissional alocado para o serviço.

3.5.1.2.19. Um profissional deverá estar presente em todo o período da feira, 8h por dia, quando assim definido pela Contratante.

3.5.1.2.20. A Contratante será responsável pelo transporte dos equipamentos e dos técnicos quando da montagem e desmontagem da estrutura de TI em eventos externos.

3.5.1.2.21. A Contratante será responsável pelo transporte, alimentação e hospedagem dos técnicos quando em eventos a mais de 50 quilômetros da sua sede ou quando não houver oferta de transporte público efetivo para o local ou deslocamentos fora do horário comercial.

3.5.1.2.22. A Contratante poderá solicitar até 2 técnicos (N2) adicionais para apoiar os eventos sem custo adicional.

3.5.1.2.23. A utilização dos profissionais adicionais deve cobrir até 10 dias de feira.

3.5.2. **Monitoramento (Noc)**

3.5.2.1. Serviços técnicos de monitoramento, alertas da disponibilidade e capacidade, gerenciamento dos recursos do ambiente de TI do BADESUL, sejam eles On-Premise e/ou Cloud, através de ferramenta ou software específico (24X7) a partir do Network Operations Center (NOC) da CONTRATADA, realizados de forma remota.

3.5.2.2. A empresa precisa comprovar a existência de time 24x7 com **minimamente 2 operadores por turno**;

3.5.2.3. Administração do ferramental de forma ilimitada;

- 3.5.2.4. Hospedagem do ferramental na nuvem da CONTRATADA;
- 3.5.2.5. O serviço do NOC deve incluir os licenciamentos necessários para o atendimento deste termo de referência;
- 3.5.2.6. O Monitoramento será aplicado aos Ativos de Datacenter (Servidores, Storages, Nobreaks e seus respectivos sistemas e aplicações) e a ativos de rede gerenciáveis (Switches, Access Point e roteadores).
- 3.5.2.7. Software de monitoramento, conforme as boas práticas da ITIL V3 ou a mais atual, com os seguintes recursos:
 - 3.5.2.7.1.o Monitoramento da capacidade;
 - 3.5.2.7.2.o Monitoramento da disponibilidade;
 - 3.5.2.7.3.Em caso de uso de agentes, eles devem funcionar de modo autônomo sem intervenção da(s) console(s), permitindo que seja configurado o que deve ser monitorado e as ações corretivas que devem ser executadas;
 - 3.5.2.7.4.Utilizar um repositório de dados centralizado para todos os dados de performance e disponibilidade coletados;
 - 3.5.2.7.5.Suportar o gerenciamento de servidores virtuais, obrigatoriamente no ambiente sob virtualizador Microsoft Hyper-V;
 - 3.5.2.7.6.Suportar a instalação de servidor ou agentes da solução no mínimo nas seguintes plataformas: Windows Server 2012 R2 edição Enterprise em hosts físicos com serviços de Storage; Windows Server 2008 R2 edição Standard, Red Hat Enterprise Linux Server e Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard, em servidores físicos ou virtuais, On-Premise ou Cloud; incluindo suas versões mais novas e upgrades, independente se já lançadas ou em uso;
 - 3.5.2.7.7.Permitir a identificação de pontos de contenção (gargalos) e subconsumo através de baselines automatizados;
 - 3.5.2.7.8.Permitir a geração de gráficos e relatórios via Web;
 - 3.5.2.7.9.Permitir a criação de gráficos com status dos serviços;
 - 3.5.2.7.10. Permitir a emissão de relatórios e gráficos com análise do comportamento histórico e prever, de forma proativa, a necessidade de expansão ou redução de recursos de TI antes da provável ocorrência de problemas futuros determinados através de limiares (Thresholds) absolutos;
 - 3.5.2.7.11. Permitir a configuração de alarmes para um número pré-determinado de ocorrências ou eventos específicos, por exemplo: nos últimos três (3) acessos (pollings) a utilização de CPU utilizado pelo banco de dados estava superior a 90%;
 - 3.5.2.7.12. Permitir a emissão de alertas e execução de rotinas automáticas em caso de queda de serviços;

- 3.5.2.7.13. Permitir a correlação de eventos monitorados pela solução e a identificação das causas dos problemas;
- 3.5.2.7.14. Permitir a comunicação e gerenciamento dos servidores e ativos de rede por meio de protocolos da pilha TCP/IP, incluindo: ICMP (ping), SNMPv1 e SNMPv2;
- 3.5.2.7.15. Permitir o envio e recebimento de traps SNMP;
- 3.5.2.7.16. Permitir o gerenciamento de ativos de rede, como a utilização da largura de banda, pacotes de entrada e saída com erro;
- 3.5.2.7.17. Prover funcionalidades de gerenciamento de rede tais como: autodescobrimento, falhas, inventário e desempenho; através de interface visual única, utilizando repositório de dados único;
- 3.5.2.7.18. Prover monitoramento de rede em tempo real;
- 3.5.2.7.19. Prover capacidade analítica para isolar falhas e/ou quedas de rede;
- 3.5.2.7.20. Prover capacidade preventiva para alertar degradações de desempenho visando prevenir interrupções de serviços;
- 3.5.2.7.21. Monitorar, analisar e reportar o desempenho dos servidores e das aplicações em tempo real;
- 3.5.2.7.22. Monitorar os registros (logs) dos sistemas operacionais e seus respectivos arquivos;
- 3.5.2.7.23. Permitir a definição de limites para o tamanho dos arquivos de logs e acionar alertas caso o valor definido seja superado;
- 3.5.2.7.24. Monitorar e apresentar em porcentagem a quantidade de CPU que está sendo utilizado pelos processos em execução;
- 3.5.2.7.25. Permitir o gerenciamento de espaço disponível em disco;
- 3.5.2.7.26. Permitir o gerenciamento do link da placa de rede (up ou down) e da perda de pacotes;
- 3.5.2.7.27. Permitir a criação de pesquisas (queries) para monitorar os componentes disponibilizados pelo ambiente Windows;
- 3.5.2.7.28. Permitir o gerenciamento e monitoramento de cada um dos processos, atividades e serviços do DNS: Tempo para resolução de nomes, quantidade de conflitos, falhas e queries;
- 3.5.2.7.29. Permitir o gerenciamento e monitoramento dos processos, atividades e serviços do Active Directory (AD);
- 3.5.2.7.30. Monitorar os seguintes itens relacionados com a segurança: logins com falha, SUID e GUID, usuários sem senha e arquivos com escrita global;
- 3.5.2.7.31. Monitorar os seguintes componentes: RPC (Remote Procedure Call), NFS (Network File System);

3.5.2.7.32. Monitorar a atividade de rede, incluindo: tráfego, pacotes transmitidos/recebidos, colisões e erros;

3.5.2.7.33. Permitir o gerenciamento de diferentes servidores Web, incluindo: Microsoft Internet Information Server (IIS), Tomcat e Jboss;

3.5.2.7.34. Permitir o gerenciamento dos seguintes serviços relacionados com servidores Web: HTTP, HTTPS, DNS, FTP, LDAP, SMTP, POP3, IMAP, e NNTP;

3.5.2.7.35. Disponibilizar mapeamento gráfico do impacto de uma falha em um componente, além de demonstrar como uma indisponibilidade afeta o processo de negócio definido pelo BADESUL;

3.5.2.7.36. Permitir gerenciamento de falhas, propiciando distinguir entre rede, servidor e problemas de aplicativos; identificando causa raiz e priorizando problemas com base no impacto nos negócios;

3.5.2.7.37. Permitir gerenciamento de desempenho, propiciando gerar alertas, visando impedir a degradação do desempenho da rede;

3.5.2.7.38. Permitir capacidade de controle e previsibilidade de rede para entregar e gerenciar serviços IP, reduzir “downtime” de rede, atingir níveis de serviços e assegurar conformidade da configuração de rede;

3.5.2.7.39. Monitorar disponibilidade de Aplicação: computar percentual do tempo que uma aplicação está disponível, medida na aplicação, no servidor da aplicação ou no nível de rede;

3.5.2.7.40. Possuir capacidade de integração com o service-desk”, abrindo “ticket” de maneira automática;

3.5.2.8. Qualquer anomalia de segurança da informação deve ser imediatamente informada ao BADESUL;

3.5.2.9. Deverá ser disponibilizado Dashboard com todos os dados gerados pelo NOC para acompanhamento do BADESUL, com informações on-line.

3.5.3. **Serviços Gerenciados de Sustentação**

3.5.3.1. As atividades que compõem este item mantêm disponível o ambiente tecnológico do Data Center do BADESUL, seja ele On-Premise ou Cloud, credenciando sua capacidade de oferecer serviços com total excelência.

3.5.3.2. Este ambiente tecnológico é composto por um conjunto de soluções de servidores físicos e virtuais, armazenamento de dados (storages), backup, ferramentas de controle e monitoramento, segurança, redes, cabeamentos certificados, gestão da mudança, serviços de manutenção preventiva programada e corretiva.

3.5.3.3. A integração de todas essas soluções no Data Center torna efetivo o uso dos recursos envolvidos, garantindo um ambiente de alta disponibilidade, seguro e certificado com as normas da ABNT e procedimentos de certificação do Inmetro, com dimensões e recursos que vêm mantendo todo o legado de

bens e serviços para o atendimento corporativo do BADESUL. Estes serviços também garantem a segurança da informação por meio da combinação de firewalls físicos com sistemas do tipo antivírus e antispymware, sendo responsável por prover os recursos e serviços de tecnologia para as áreas e clientes do BADESUL.

3.5.3.4. As atividades serão realizadas preferencialmente de forma remota, sendo presencial excepcionalmente, conforme a necessidade da Contratante.

3.5.3.5. Das atividades inclusas:

3.5.3.5.1. Segurança da Informação

3.5.3.6. Gerenciar a segurança da informação e executar os serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação existentes no ambiente tecnológico do Badesul.

3.5.3.7. Atender a solicitações de configuração de acesso à rede via VPN;

3.5.3.8. Atender a solicitações de liberação de acesso a sites externos;

3.5.3.9. Atender a solicitações de liberação de acesso a serviços e softwares externos;

3.5.3.10. Atender a solicitações de bloqueio e desbloqueio de spam;

3.5.3.11. Atender a solicitações de configurações de regras de firewall;

3.5.3.12. Atender a solicitações de liberação de acesso entre servidores e serviços;

3.5.3.13. Atender a solicitações de liberação de acesso a serviços internos para servidores da DMZ;

3.5.3.14. Atender a solicitações de configuração de entrada no DNS externo;

3.5.3.15. Atender a solicitações de homologação de softwares;

3.5.3.16. Atender a solicitações de instalação/configuração de certificado digital;

3.5.3.17. Configurar as políticas de segurança dos produtos Microsoft adquiridos pelo Badesul;

3.5.3.18. Prestar serviços de suporte técnico de 3º nível relacionado à segurança da informação no ambiente de TI do Badesul, com serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, controle operacional de acessos, bem como auxiliar, analisar e viabilizar a construção de Instruções Normativas, Políticas de Segurança de Informação e outras que se fizerem necessárias de acordo com a evolução tecnológica que promovam segurança ao ambiente computacional do Badesul.

3.5.3.19. Gerenciamento, Administração e Suporte de Banco de Dados

- 3.5.3.19.1. Realizar manutenção corretiva e preventiva do banco de dados (serviços, instâncias, estrutura de dados, estrutura física, sistemas operacionais, arquivos em storage, sistemas de arquivos, redes, etc.);
- 3.5.3.19.2. Gerenciar o ambiente de banco de dados do BADESUL, avaliando o desempenho e tomando ações corretivas necessárias;
- 3.5.3.19.3. Auxiliar na instalação, configuração e atualização dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados em uso na BADESUL;
- 3.5.3.19.4. Auxiliar na definição das políticas de backup e restore da infraestrutura de banco de dados;
- 3.5.3.19.5. Auxiliar na criação e gerenciamento de usuários de banco de dados, objetos, entre outros;
- 3.5.3.19.6. Gerenciar o espaço físico e lógico da infraestrutura de banco de dados;
- 3.5.3.19.7. Gerenciar o ambiente de alta-disponibilidade da infraestrutura de banco de dados;
- 3.5.3.19.8. Realizar teste de restauração de backup;
- 3.5.3.19.9. Monitorar banco de dados Cluster, Single-instance e Clone;
- 3.5.3.19.10. Atualizar banco de dados Cluster, Single-instance e Clone;
- 3.5.3.19.11. Elaborar relatório consolidado dos bancos de dados (capacidade, desempenho, eventos);
- 3.5.3.19.12. Auxiliar na configuração de acessos a bancos de dados;
- 3.5.3.19.13. Auxiliar na migração de banco de dados;
- 3.5.3.19.14. Implementar, configurar e atualizar o processo de auditoria dos bancos de dados;
- 3.5.3.19.15. Alertar o gestor do contrato, de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI;
- 3.5.3.19.16. Implementar, configurar e administrar Reporting Services;
- 3.5.3.19.17. Elaborar e manter atualizada a documentação de banco de dados (arquitetura e Backup/Restore).
- 3.5.3.19.18. Gerenciamento, Administração de Ambiente de servidores, suporte às ferramentas de mensageria e colaboração**
- 3.5.3.19.19. Instalar, atualizar, configurar, customizar e suportar todos os sistemas operacionais em uso na BADESUL;
- 3.5.3.19.20. Implementar procedimentos de correção de falhas que serão adotados pela equipe do NOC;
- 3.5.3.19.21. Testar e homologar novas versões de softwares, sempre que solicitado;

- 3.5.3.19.22. Verificar, periodicamente, os logs dos sistemas operacionais e servidores de modo a agir proativamente em casos de problemas ou comportamentos não esperados;
- 3.5.3.19.23. Prestar suporte de 3º (terceiro) nível;
- 3.5.3.19.24. Executar a movimentação de ativos de rede do Datacenter;
- 3.5.3.19.25. Avaliar o dimensionamento e uso dos serviços e sistemas informatizados, propondo melhorias para garantir uma melhor prestação de serviços aos usuários internos e externos do BADESUL;
- 3.5.3.19.26. Instalar, atualizar, configurar, customizar e suportar aplicativos compatíveis com os sistemas operacionais em uso no BADESUL;
- 3.5.3.19.27. Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção das aplicações em funcionamento, garantindo estabilidade, confiabilidade e desempenho;
- 3.5.3.19.28. Verificar desempenho e logs indicativos de modo a agir proativamente, evitando falhas na infraestrutura;
- 3.5.3.19.29. Instalar, realizar upgrades, aplicar patches e fixes referentes aos sistemas operacionais, respeitando as boas práticas previstas no gerenciamento de mudanças;
- 3.5.3.19.30. Abrir chamados, acompanhar e realizar a interlocução com as empresas prestadoras de serviço contratadas pelo BADESUL, quando da abertura de chamado por parte do BADESUL;
- 3.5.3.19.31. Realizar tuning de sistema operacional;
- 3.5.3.19.32. Realizar análise de impacto de mudanças na infraestrutura física e na adoção de novos serviços;
- 3.5.3.19.33. Realizar suporte aos sistemas operacionais e responder aos chamados originados pelo usuário da TI;
- 3.5.3.19.34. Manter a integração do serviço de diretório (AD) com as demais ferramentas computacionais utilizadas pelo BADESUL;
- 3.5.3.19.35. Instalar, atualizar, configurar, customizar e suportar todos os serviços avançados de rede em uso no BADESUL, incluindo DNS interno, DHCP, serviço de diretório, WINS, FTP, Active Directory, entre outros;
- 3.5.3.19.36. Manter controle e padronização das configurações dos diversos servidores de aplicação em uso no BADESUL;
- 3.5.3.19.37. Prover suporte ao NOC no desenvolvimento de rotinas de monitoramento das aplicações utilizadas no BADESUL;
- 3.5.3.19.38. Projetar, implantar e validar políticas de alta-disponibilidade de aplicações;
- 3.5.3.19.39. Instalar, atualizar, configurar, customizar e suportar todos os servidores de mensageria em uso no BADESUL;

- 3.5.3.19.40. Gerenciar as contas de e-mail corporativo mantidas pelo BADESUL;
- 3.5.3.19.41. Gerenciar as políticas avançadas de acesso às contas de e-mail e serviços de mensageria;
- 3.5.3.19.42. Avaliar junto a equipe de backup o funcionamento da rotina de backup e restore do serviço de correio eletrônico, assim como trazer boas práticas de retenção;
- 3.5.3.19.43. Manter a integração do serviço de correio eletrônico;
- 3.5.3.19.44. Gerar os procedimentos de correção de falhas que serão adotados pela equipe do NOC;
- 3.5.3.19.45. Testar e homologar novas versões de sistemas de mensageria e colaboração, sempre que solicitado;
- 3.5.3.19.46. Alertar ao gestor do contrato, de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI;
- 3.5.3.19.47. Elaborar e manter atualizada a documentação da administração e suporte aos servidores de aplicação, bem como das ferramentas de mensageria e colaboração (processos, scripts, produtos, arquitetura e Backup/Restore).

3.5.3.20. Gerenciamento, Administração de Ambiente Windows, Linux e suporte às ferramentas de backup de dados

- 3.5.3.20.1. Instalar, atualizar, configurar, customizar e suportar a ferramenta de backup que compõe a infraestrutura do datacenter do BADESUL;
- 3.5.3.20.2. Manter as operações de backup e restore das informações, seguindo os procedimentos definidos pela TI e Compliance do Badesul;
- 3.5.3.20.3. Manter a política de backup atualizada;
- 3.5.3.20.4. Configurar os agentes de backup nas máquinas quando necessário;
- 3.5.3.20.5. Criar e editar políticas de backup quando necessário;
- 3.5.3.20.6. Acompanhar através de logs os backups com falha e buscar minimizar esses erros;
- 3.5.3.20.7. Fazer teste de backup para verifica o correto funcionamento para caso de uso;
- 3.5.3.20.8. Avaliar o correto funcionamento da rotina de backup e restore do serviço de correio eletrônico, banco de dados, servidor de arquivos, entre outros;

3.5.3.20.9. Alertar o gestor do contrato, de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI;

3.5.3.20.10. Fazer a gestão do controle de acesso aos recursos compartilhados como servidores de arquivos, servidores de impressão, entre outros;

3.5.3.20.11. Manter em perfeito funcionamento o serviço de diretórios, fazendo a criação e gestão das contas dos usuários, contas corporativas, grupos, contas de computadores, entre outras;

3.5.3.20.12. Gerenciar as políticas básicas de acesso às contas de e-mail, serviços de mensageria;

3.5.3.20.13. Suportar todos os serviços básicos de rede em uso no BADESUL, serviço de diretório, Active Directory, entre outros;

3.5.3.20.14. Gerar inventário de máquinas e servidores;

3.5.3.20.15. Executar a distribuição automática de software;

3.5.3.20.16. Monitorar os espaços em disco dos servidores de arquivos de dados;

3.5.3.20.17. Administrar o ambiente de sites colaborativos;

3.5.3.20.18. Administrar o ambiente de antivírus das estações de trabalho;

3.5.3.20.19. Realizar atividades relacionadas aos serviços de mensageria e colaboração;

3.5.3.20.20. Elaborar e manter atualizada a documentação da solução de backups (processos, scripts, produtos, arquitetura e Backup/Restore).

3.5.3.21. Serviços de administração e implantação de servidores - Ambiente virtualização

3.5.3.21.1. Instalar, atualizar, configurar, customizar e suportar todos os servidores físicos e virtuais, sistemas operacionais, sistemas de armazenamento e sistemas de virtualização que compõe a infraestrutura do datacenter do BADESUL;

3.5.3.21.2. Criar procedimentos de correção de falhas que serão adotados pela equipe do Centro de Operações de Rede – NOC;

3.5.3.21.3. Verificar periodicamente os logs dos servidores, sistemas de storages e virtualização de modo a agir proativamente em casos de problemas ou comportamentos não esperados;

3.5.3.21.4. Abrir e acompanhar chamados técnicos dos fabricantes das soluções instaladas;

3.5.3.21.5. Prover o supervisor de informações sobre a capacidade dos sistemas suportados;

- 3.5.3.21.6. Configurar o ambiente de virtualização: switches virtuais, servidores de virtualização, alta disponibilidade, pool de recursos e quaisquer outras funcionalidades disponíveis no ambiente de virtualização;
- 3.5.3.21.7. Elaborar e apresentar para a contratante projetos de melhorias do ambiente;
- 3.5.3.21.8. Acompanhar o uso de recursos físicos pelo ambiente de virtualização, agindo proativamente, antes do esgotamento de recursos físicos dele;
- 3.5.3.21.9. Realizar mudanças de configuração, novas configurações, novas implantações e todas as atividades necessárias, nos ambientes suportados, de modo a atender plenamente os serviços de TI do BADESUL;
- 3.5.3.21.10. Diagnosticar e resolver problemas de desempenho nos ambientes suportados;
- 3.5.3.21.11. Projetar, implantar e validar políticas de alta-disponibilidade de dados;
- 3.5.3.21.12. Executar procedimentos para criar, manter, e remover recursos dos sistemas de virtualização do BADESUL;
- 3.5.3.21.13. Implementar e Administrar serviços cluster e webserver (IIS, apache);
- 3.5.3.21.14. Efetuar instalação e atualização de aplicações nos diversos ambientes mantidos pelo BADESUL, incluindo a atualização, deploy de aplicações e instalação ou configuração de componentes, entre outros, seguindo procedimentos elaborados pelos serviços de administração e suporte aos servidores de aplicação, e aprovados pelo processo de gestão da mudança do BADESUL;
- 3.5.3.21.15. Configurar políticas de operação, de backup, de alertas, de gerenciamento de espaço, de governança de dados dos produtos Microsoft adquiridos pelo Badesul;
- 3.5.3.21.16. Configurar permissões de usuários e/ou grupo dos produtos Microsoft 365;
- 3.5.3.21.17. Acompanhar chamado aberto para o fabricante sobre as ferramentas do Microsoft 365;
- 3.5.3.21.18. Atender a solicitações de arquiteturas, permissões de acesso do Microsoft 365;
- 3.5.3.21.19. Manter controle e padronização das configurações dos diversos servidores de aplicação em uso no BADESUL;
- 3.5.3.21.20. Alertar o gestor do contrato, de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI;

3.5.3.21.21. Elaborar e manter atualizada a documentação dos serviços de servidores e virtualização;

3.5.3.21.22. Verificar, diariamente, se as tarefas estão sendo executadas de acordo com os níveis de serviço contratados;

3.5.3.21.23. Prover ao gestor e fiscais do contrato informações relativas às tarefas rotineiras e extraordinárias de modo contínuo e sempre que for solicitado.

3.5.3.22. Plano de Continuidade de Negócios (PCN):

3.5.3.22.1. Visa permitir que a organização recupere ou mantenha suas atividades em caso de uma interrupção das operações normais de negócio. Sendo assim, o Contratada deve elaborar o documento de Plano de Resposta a Incidentes (PRI) da Infraestrutura de TI do Badesul, que contenha as instruções necessárias sobre o ambiente para dar suporte às atividades críticas, podendo ser executado integral ou parcialmente e em qualquer etapa de resposta a um incidente de modo a prover um roteiro prático a ser seguido em caso de indisponibilidade do ambiente;

3.5.3.22.2. A CONTRATADA deve entregar/revisar em formato eletrônico, através de e-mail oficial da equipe o Plano de Resposta a Incidentes (PRI), em prazo definido pela Contratante;

3.5.3.22.3. Controlar processos, atividades e a qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e controle da execução dos serviços;

3.5.3.22.4. Apresentar propostas de mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando a otimização dos custos, a racionalização, inovação e melhoria dos processos;

3.5.3.22.5. Participar de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, quando solicitado pelo BADESUL;

3.5.3.22.6. Acompanhar, avaliar e validar os resultados das atividades sob sua gestão;

3.5.3.22.7. Assegurar que a prestação dos serviços obedeça aos processos e políticas de segurança adotados no BADESUL;

3.5.3.22.8. Para tarefas não rotineiras, que demandem controle do projeto, realizar o gerenciamento dos projetos seguindo as melhores práticas de gestão, apresentando no mínimo um plano de projeto, onde sejam detalhadas todas as etapas a serem seguidas e um cronograma de execução.

3.5.3.23. Serviços de administração da rede - Serviço avançado de administração, suporte à infraestrutura de redes LAN, WAN, Wifi e implantações das necessidades de segurança da informação

3.5.3.23.1. Definir, gerenciar, implementar, documentar e revisar a política de segurança da rede, incluindo regras de firewall, VPN, controle de conteúdo

WEB, políticas de detecção de intrusões, antivírus, certificação digital, patches e fixes de correções etc.;

3.5.3.23.2. Instalar, atualizar, configurar, administrar e suportar todos os servidores, appliances e softwares que compõe os serviços de segurança de rede do BADESUL;

3.5.3.23.3. Manter todas as soluções de segurança da rede atualizadas;

3.5.3.23.4. Consolidar os relatórios de ataques, vulnerabilidades, intrusões, regras de acesso e outros referentes a segurança de perímetro para apresentação ao BADESUL, incluindo medidas tomadas e sugestões de ações preventivas;

3.5.3.23.5. Gerenciar projetos de implantação, substituição, homologação e atualização de soluções destinadas à segurança de perímetro;

3.5.3.23.6. Elaborar e manter o plano de contingência e gerenciamento de risco;

3.5.3.23.7. Tratar incidentes de segurança;

3.5.3.23.8. Elaborar notas técnicas com as funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à segurança de perímetro;

3.5.3.23.9. Atuar de forma proativa para minimizar impacto dos riscos de segurança da Informação;

3.5.3.23.10. Alertar a TI e Compliance do Badesul, de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI;

3.5.3.23.11. Suportar a proposição de autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação e redundância;

3.5.3.23.12. Verificar, diariamente, se as tarefas estão sendo executadas de acordo com os níveis de serviço contratados;

3.5.3.23.13. Prover ao gestor e fiscais do contrato informações relativas às tarefas rotineiras e extraordinárias de modo contínuo e sempre que for solicitado;

3.5.3.23.14. Controlar processos, atividades e a qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e controle da execução dos serviços;

3.5.3.23.15. Apresentar propostas de mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando a otimização dos custos, a racionalização, inovação e melhoria dos processos;

3.5.3.23.16. Participar de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, quando solicitado pelo BADESUL;

3.5.3.23.17. Acompanhar, avaliar e validar os resultados das atividades sob sua gestão;

- 3.5.3.23.18. Assegurar que a prestação dos serviços obedeça aos processos e políticas de segurança adotados no BADESUL;
- 3.5.3.23.19. Para tarefas não rotineiras, que demandem controle do projeto, realizar o gerenciamento dos projetos seguindo as melhores práticas de gestão, apresentando no mínimo um plano de projeto, onde sejam detalhadas todas as etapas a serem seguidas e um cronograma de execução;
- 3.5.3.23.20. Instalar, atualizar, configurar, customizar e suportar todos os switches, roteadores e demais ativos de rede em uso, e que venham a ser adquiridos pelo BADESUL;
- 3.5.3.23.21. Administrar e suportar todos os serviços de redes, tais como, DNS, DHCP, switches virtuais, serviços de autenticação, balanceamento de carga de aplicação e demais serviços de suporte à conectividade dos usuários e clientes;
- 3.5.3.23.22. Verificar periodicamente os logs dos ativos e serviços de rede, de modo a agir proativamente em casos de problemas ou comportamentos não esperados;
- 3.5.3.23.23. Prestar suporte de 3º (terceiro) nível;
- 3.5.3.23.24. Abrir e acompanhar chamados técnicos nos fabricantes das soluções instaladas;
- 3.5.3.23.25. Prover suporte técnico durante a instalação, atualização e configuração dos softwares de gerenciamento dos ativos e serviços de rede em uso no BADESUL;
- 3.5.3.23.26. Prover suporte técnico durante a instalação do ambiente do Badesul em Eventos externos;
- 3.5.3.23.27. Configurar o ambiente de conectividade com HSRP, Spanning Tree, VLAN, Roteamento estático e dinâmico, access list, etc;
- 3.5.3.23.28. Diagnosticar e resolver problemas de desempenho nos ativos de rede;
- 3.5.3.23.29. Executar a movimentação de ativos de rede que componha toda a infraestrutura do Datacenter;
- 3.5.3.23.30. Elaborar e implantar projetos de estrutura física e lógica das redes LAN e WAN, Wifi, garantindo desempenho, disponibilidade e segurança;
- 3.5.3.23.31. Projetar, implantar e validar políticas de alta-disponibilidade de dados;
- 3.5.3.23.32. Coordenar, diariamente, a realização de reuniões, garantindo que as ações tomadas no ambiente não sofram problemas de continuidade;

3.5.3.23.33. Assistir sob todos os aspectos o contingente alocado, orientando, coordenando, acompanhando, supervisionando, gerenciando e orientando às equipes técnicas que atuam no ambiente BADESUL para a execução dos serviços;

3.5.3.23.34. Interagir com o gestor ou fiscal de contrato para resolução de problemas, alinhamento de demandas ou outras tarefas de gestão que demandem a presença de um representante da contratada;

3.5.3.23.35. Controlar e gerenciar o uso de licenças alertando, de maneira prévia, o fiscal do contrato em caso de expiração de licenças já empregadas;

3.5.3.23.36. Realizar a gestão dos chamados abertos junto a fornecedores externos que impactem na infraestrutura de tecnologia da informação do BADESUL;

3.5.3.23.37. Elaborar e manter atualizada a documentação do serviço avançado de administração e suporte à infraestrutura de redes LAN, WAN, Wifi e segurança da informação;

3.5.3.23.38. Um técnico especialista em Redes deve montar e acompanhar a montagem de estrutura em feiras, conforme mencionado no item 3.5.1.2.16 e posteriores.

3.5.3.23.39. Toda documentação de segurança da informação, gerados pela CONTRATADA deverão ser assinados por um especialista em segurança da informação.

3.5.3.24. Gestão de ativos

3.5.3.24.1. Monitoramento e gestão do ferramental de gestão de ativos contratado pelo Badesul.

3.5.3.24.2. A gestão de ativos mencionada aqui envolve:

3.5.3.24.2.1. Documentação do Ambiente de TI;

3.5.3.24.2.2. CMDB (Configuration Management Database);

3.5.3.24.2.3. Mapeamento de dependências de Recursos de TI oferecidos aos usuários e capacidade de análises de Impactos e Dependências simuladas e em tempo real no caso de falhas de elementos do ambiente;

3.5.3.24.2.4. Monitoramento de Capacidade e Disponibilidade dos Itens de Configuração (ICs) da CMDB com criação de base histórica e geração de alarmes sobre os ICs do ambiente de TI;

3.5.3.24.2.5. Auditoria de configurações dos ICs gerando base histórica das configurações do ambiente e alarmes no evento de mudanças em ICs críticos;

3.5.3.24.2.6. Atender a solicitações relacionadas ao gerenciamento de hardware e software, tais como atualizar catálogo de hardware e software,

conceder autorização para instalação, remoção e liberação de licenças, entre outras;

3.5.3.24.2.7. Atender a solicitações relacionadas ao empréstimo e devolução de ativos de TI (computadores, notebooks, tablets, modem 3G, entre outros);

3.5.3.24.2.8. Atender a solicitações de homologação de softwares.

3.5.3.25. Administração da ferramenta de gestão de tickets

3.5.3.25.1. Compreende as atividades de Gestão, personalização e suporte técnico para o software OTRS (Open-source Ticket Request System), Software este que é o responsável pela gestão de demandas da Instituição para os fornecedores e colaboradores da CONTRATANTE.

3.5.3.25.2. Dentre suas atividades, citamos:

3.5.3.25.2.1. Gestão de grupos e perfis de atendimento;

3.5.3.25.2.2. Gestão de grupos de Colaboradores;

3.5.3.25.2.3. Inclusão e configuração de campos dinâmicos;

3.5.3.25.2.4. Manutenção e suporte a Incidentes e problemas na infraestrutura do produto;

3.5.3.25.2.5. Configuração de Acordos de Nível de Serviço (SLA);

3.5.3.25.2.6. Apresentação de relatórios mensais com os indicadores de utilização do produto;

3.5.3.25.2.7. Avaliação de novas versões da ferramenta e complementos;

3.5.3.25.2.8. Planejamento e execução de migrações e implantações de versões da ferramenta e complementos.

3.5.3.25.3. Dashboards e Relatórios (Business Intelligence):

3.5.3.25.3.1. O Badesul utiliza um Dashboard, desenvolvido com a plataforma Power BI, que apresenta os dados do OTRS para acompanhamento das atividades e SLA's.

3.5.3.25.3.2. A CONTRATADA deverá manter e aprimorar o Dashboard, sempre que solicitado pelo Badesul. O Power BI da Microsoft será disponibilizado pela CONTRATANTE.

3.5.3.25.3.3. Deve ser planejado e implantado um Data Warehouse (DW) em servidor distinto ao OTRS;

3.5.3.25.3.4. O DW deve ser atualizado diariamente;

3.5.3.25.3.5. Os Dashboards e relatórios deverão ser apresentados em plataforma Web e disponível para acesso pelo time de gestão da CONTRATANTE.

3.5.3.25.4. Para configurações novas, exemplo: criação de nova fila, serão tratados como Projetos de Infraestrutura.

3.6. ITEM 2

3.6.1. Projetos de Infraestrutura de TI

3.6.1.1. São considerados projetos:

3.6.1.1.1.A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços gerenciados de sustentação e Monitoramento ou no Atendimento e Suporte aos Usuários, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TI.

3.6.1.1.2.A elaboração de planos de arquitetura técnica.

3.6.1.1.3.Atualizações, migrações, implantações ou absorção de plataforma de hardware e/ou software, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TI, inclusive a transição para a equipe de operação de novas soluções de Infraestrutura de TI adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros.

3.6.1.1.4.Iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.

3.6.1.1.5.A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.

3.6.1.2. As atividades serão realizadas preferencialmente de forma remota, sendo presencial excepcionalmente, conforme a necessidade da Contratante.

3.6.1.3. Todo serviço realizado atenderá as regras definidas no Anexo de Acordo de Nível de Serviço.

3.6.1.4. Projetos previstos, que podem ou não ser realizados:

3.6.1.4.1. Implantação de processos ITIL

3.6.1.4.1.1. A CONTRATADA será responsável pela Implantação/ definição/ documentação e normatização dos seguintes processos ITIL (Information Technology Infrastructure Library): Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Problemas, Conhecimento, Configuração, Mudanças e Nível de Serviços.

3.6.1.4.1.2. Discriminação das Atividades para implantação dos Processos ITIL V3 ou mais atual.

3.6.1.4.1.3. No início desta atividade será elaborado projeto com cronograma pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, dividido por fases de entrega e contemplando todas as atividades, conforme detalhado abaixo:

3.6.1.4.1.3.1. Metodologia sugerida de Implantação dos Processos ITIL;

3.6.1.4.1.3.2. Diagnóstico de maturidade dos processos atuais;

3.6.1.4.1.3.3. Levantamento dos processos atuais (AS-IS);

- 3.6.1.4.1.3.4. Proposição das melhorias dos processos de acordo com a operação atual, segundo as melhores práticas (TO-DO);
- 3.6.1.4.1.3.5. Detalhamento dos Processos (Fluxograma do processo, Matriz RACI, Detalhamento das Atividades, Metas e Indicadores, Fatores Críticos de Sucesso, Artefatos Entregáveis);
- 3.6.1.4.1.3.6. Plano de Implantação e Capacitação;
- 3.6.1.4.1.3.7. Diagnóstico de Maturidade pós-implantação e demonstrativo de comparação com Diagnóstico Inicial.
- 3.6.1.4.1.4. Haverá reuniões periódicas remotas ou presenciais entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE para acompanhamento das atividades previstas no cronograma. A periodicidade não poderá ser superior a 30 dias.
- 3.6.1.4.1.5. As definições e propostas de solução a serem desenvolvidas nas atividades descritas devem, obrigatoriamente, ser aprovadas pela CONTRATANTE antes de sua execução, sendo consideradas concluídas após assinatura do termo de aceite.
- 3.6.1.4.1.6. Abrangência dos serviços:
- 3.6.1.4.1.6.1. Os serviços para definição, documentação e normatização dos processos ITIL devem contemplar a elaboração ou atualização da documentação dos processos de Incidentes, Requisições, Problemas, Níveis de Serviço e Conhecimento.
- 3.6.1.4.1.7. Gerenciamento de incidentes: A CONTRATADA deverá elaborar processo com a participação da equipe da CONTRATANTE, com o objetivo atender incidentes que tem como foco principal reestabelecer o serviço o mais rápido possível minimizando o impacto negativo no negócio, uma solução de contorno ou reparo rápido fazendo com que o cliente volte a trabalhar de modo alternativo. Garantir que os melhores níveis de disponibilidade e de qualidade dos serviços sejam mantidos conforme os acordos de nível de serviço é também uma tarefa da gerência de incidentes.
- 3.6.1.4.1.8. Cumprimento de Requisições: A CONTRATADA deverá elaborar processo com a participação da equipe da CONTRATANTE, com o objetivo atender as requisições de serviço que são: um pedido de um usuário para obter informações ou conselhos, ou para uma mudança padronizada, ou para o acesso a um serviço de TI. O objetivo do Cumprimento de Requisição é permitir que os usuários solicitem e recebam serviços padronizados, para gerar e entregar esses serviços, para fornecer informações aos usuários e clientes sobre os serviços e procedimentos para obtê-los, e para ajudar com informações gerais, reclamações e comentários. Todos os pedidos devem ser registrados e rastreados. O processo deve incluir a adequada aprovação antes de cumprir a solicitação.

3.6.1.4.1.9. Gerenciamento de Problemas: A CONTRATADA deverá elaborar processo com a participação da equipe da CONTRATANTE, com o objetivo identificar a causa raiz de Incidentes e, em seguida, iniciar ações para melhorar ou corrigir a situação do problema, por meio de uma solução definitiva ou de contorno.

3.6.1.4.1.10. Gerenciamento de Mudança: A CONTRATADA deverá elaborar processo com a participação da equipe da CONTRATANTE tendo como objetivo assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados de forma eficaz em todas as alterações necessárias no ambiente de TI da CONTRATANTE, aumentando a disponibilidade dos serviços e consequentemente melhorando a sua qualidade de maneira geral.

3.6.1.4.1.11. Gerenciamento de Conhecimento: A CONTRATADA deverá elaborar processo com a participação da equipe da CONTRATANTE, com o objetivo de melhorar as estratégias a fim de otimizar e documentar as soluções de incidentes, problemas, solicitações na base de conhecimento.

3.6.1.4.1.12. Gerenciamento de Configuração: A CONTRATADA deverá elaborar processo com a participação da equipe da CONTRATANTE, com o objetivo de inventariar e gerenciar os Itens de Configuração (Ativos de TI) e relacioná-los entre-se si a fim de otimizar e documentar as soluções de incidentes, problemas, solicitações e mudança, mantendo assim o histórico do baseline a cada alteração cadastral dos itens de configuração.

3.6.1.4.1.13. Gerenciamento de Nível de Serviços: deverá elaborar/revisar processo com a participação da equipe da CONTRATANTE, com o objetivo de reestruturar, elaborar ou atualizar os Requisitos de Nível de serviços, de forma a prover sugestões de ajustes para usabilidade dos Acordos de Nível de Serviços e sua capacidade de se auto ajustarem através da Melhoria Continuada dos Serviços.

3.6.1.4.2.A CONTRATADA deverá entregar ao final do processo/implementação a seguinte documentação:

3.6.1.4.2.1. Gerenciamento de Incidente:

3.6.1.4.2.2. Detalhamento do Processo (AS-IS)

3.6.1.4.2.3. Detalhamento do Processo (TO-DO)

3.6.1.4.2.4. Procedimento de Incidente Grave

3.6.1.4.2.5. Matriz de Priorização

3.6.1.4.2.6. Categorização dos Incidente

3.6.1.4.2.7. Modelo de Incidente Padrão

3.6.1.4.2.8. Cumprimento de Requisição:

3.6.1.4.2.9. Detalhamento do Processo (AS-IS)

3.6.1.4.2.10. Detalhamento do Processo (TO-DO)

3.6.1.4.2.11.	Matriz de Priorização
3.6.1.4.2.12.	Catálogo de Serviços
3.6.1.4.2.13.	Modelos de Requisições Padrão
3.6.1.4.2.14.	Gerenciamento de Problemas:
3.6.1.4.2.15.	Detalhamento do Processo (AS-IS)
3.6.1.4.2.16.	Detalhamento do Processo (TO-DO)
3.6.1.4.2.17.	Metodologia de Investigação de Causa Raiz
3.6.1.4.2.18.	Matriz de Priorização
3.6.1.4.2.19.	Categorização dos Problemas
3.6.1.4.2.20.	Modelo de Problema
3.6.1.4.2.21.	Modelo de Erro Conhecido
3.6.1.4.2.22.	Modelo de Solução Paliativa
3.6.1.4.2.23.	Gerenciamento de Conhecimento:
3.6.1.4.2.24.	Detalhamento do Processo (AS-IS)
3.6.1.4.2.25.	Detalhamento do Processo (TO-DO)
3.6.1.4.2.26.	Metodologia de Aprovação do Artigo de Conhecimento
3.6.1.4.2.27.	Categorização dos Artigos de Conhecimento
3.6.1.4.2.28.	Modelo de Artigo de Conhecimento
3.6.1.4.2.29.	Definição da Base de Conhecimento
3.6.1.4.2.30.	Gerenciamento de Mudança:
3.6.1.4.2.31.	Detalhamento do Processo (AS-IS)
3.6.1.4.2.32.	Detalhamento do Processo (TO-DO)
3.6.1.4.2.33.	Matriz de Priorização
3.6.1.4.2.34.	Modelos de Mudanças (Padrão, Normal, Emergencial)
3.6.1.4.2.35.	Definição dos Comitês de Mudança
3.6.1.4.2.36.	Definição do Procedimento de Aprovação
3.6.1.4.2.37.	Gerenciamento de Configuração:
3.6.1.4.2.38.	Detalhamento do Processo (AS-IS)
3.6.1.4.2.39.	Detalhamento do Processo (TO-DO)
3.6.1.4.2.40.	Atributos de Itens de Configuração
3.6.1.4.2.41.	Ferramentas de Gestão de Configuração
3.6.1.4.2.42.	Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB)
3.6.1.4.2.43.	Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD)
3.6.1.4.2.44.	Mapa de Relacionamento entre ICs
3.6.1.4.2.45.	Gerenciamento de Nível de Serviço:
3.6.1.4.2.46.	Detalhamento do Processo (AS-IS)
3.6.1.4.2.47.	Detalhamento do Processo (TO-DO)
3.6.1.4.2.48.	Requisitos de Nível de Serviços
3.6.1.4.2.49.	Modelos de Nível de Serviços

3.6.1.4.2.50. Definição do Procedimento de Aprovação

3.6.1.4.2.51. Vínculo com os demais processos ITIL

4. CLASSIFICAÇÃO QUANTO À CRITICIDADE, COMPLEXIDADE E PRODUTIVIDADE MÍNIMA

4.1. INCIDENTES:

4.1.1. Os incidentes serão classificados conforme a sua criticidade, levando em consideração o impacto para o negócio e a urgência, conforme regras descritas a seguir:

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Enquadramento
01	Crítica	Representa um incidente que torne inoperante a Plataforma Computacional, ou um serviço crítico de TI, a serem definidos pela CONTRATANTE, por inteiro, ou uma parte deste que essencial aos negócios diários; ou advindo de um grupo de usuários VIP.
02	Alta	Representa um incidente que degrada o desempenho da Plataforma Computacional, ou de um serviço crítico de TI; ou torne inoperante um serviço não crítico de TI, por inteiro, ou uma parte deste que é essencial aos negócios diários.
03	Média	Representa um incidente que degrada o desempenho de um serviço não crítico de TI, por inteiro ou em parte.
04	Baixa	Representam falhas de proporções baixa ou mínima que não estão afetando o desempenho, serviço ou operação da Plataforma Computacional da CONTRATANTE, ou ainda a função afetada só é usada eventualmente ou temporariamente.

4.1.2. A degradação de Plataforma Computacional ou serviços de TI tem como principal característica o fato de que o serviço continua disponível,

apesar de observada a perda de desempenho ou capacidade operacional, porém necessitando de atualização e/ou correção de rotinas/dados.

4.2. **Requisições De Serviços**

4.2.1. As requisições de serviço serão classificadas conforme a sua criticidade, levando em consideração o impacto que o não atendimento pode causar ao negócio, o atendimento prioritário a grupos de usuários com necessidades diferenciadas e a urgência com que as mesmas devem ser resolvidas, conforme regras descritas a seguir:

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Enquadramento
01	Crítica	Representa uma requisição de serviço advinda de um grupo de usuários VIP, ou relacionadas a serviços críticos de TI, a serem definidos pela CONTRATANTE.
02	Alta	Representa uma requisição de serviço relacionadas a projetos prioritários de TI (implantação de software, desenvolvimento de sistemas, projetos de infraestrutura, entre outros) a serem definidos pela CONTRATANTE.
03	Média	Representa uma requisição de serviço relacionada à concessão/revogação de acesso necessários à execução do trabalho do solicitante.
04	Baixa	Representam uma requisição de serviço cujo atendimento não necessita de tratamento especial.

4.3. **Projetos De Infraestrutura De TI**

4.3.1. Os Projetos de Infraestrutura de TI serão classificados conforme a sua complexidade, levando em consideração critérios de avaliação eleitos pela CONTRATANTE, sendo eles: especialização técnica, equipe envolvida, participação de recursos externos, e interligação com outros projetos.

4.3.1.1. Após análise dos critérios, conforme regras dispostas abaixo, uma média da pontuação obtida é calculada e baseando-se nos resultados os projetos serão classificados como sendo de complexidade “baixa”, “média” e “alta”.

4.3.2. Equipe envolvida (Cpi1): Será calculado baseando-se no quantitativo de profissionais da CONTRATADA alocados para a execução do Projeto de Infraestrutura, conforme regra abaixo:

Profissionais	Pontuação
Até 2 profissionais	1
De 3 até 6 profissionais	2
> 6 profissionais	3

4.3.3. Participação de recursos externos (Cpi2): Será calculado baseando-se na participação ou não de outros fornecedores na execução do Projeto de Infraestrutura, conforme regra abaixo:

Profissionais Externos	Pontuação
Não	1
Sim	2

4.3.4. Interligação com outros projetos (Cpi3): Será calculado baseando-se na interligação do Projeto de Infraestrutura com outros projetos da CONTRATADA, conforme regra abaixo:

Interligação com outros projetos	Pontuação
Não possui	1
Interligação com um projeto	2
Interligação com mais de um projeto	3

4.3.5. A complexidade do Projeto de Infraestrutura será definida conforme fórmula abaixo:

Índice de Complexidade = $(Cpi1 + Cpi2 + Cpi3) / 3$

Complexidade	Índice de Complexidade
Baixa	De 1 até 1,5
Média	> 1,5 até 2
Alta	> 2

4.4. **Produtividade Mínima para o Fornecimento da Solução de TI, Durante a Execução Contratual**

4.4.1. 1: Monitoramento (NOC)

4.4.1.1. Os serviços contínuos de rotina serão realizados conforme programação de Operação e Monitoração, durante o período definido na OS.

4.4.1.2. Os prazos para atendimento aos incidentes serão escaláveis a depender da criticidade, conforme segue:

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Prazo Máximo (horas)
<u>01</u>	<u>Crítica</u>	<u>2 horas</u>
<u>02</u>	<u>Alta</u>	<u>4 horas</u>
<u>03</u>	<u>Média</u>	<u>8 horas</u>
<u>04</u>	<u>Baixa</u>	<u>16 horas</u>

4.4.1.3. Os prazos para atendimento de problemas, mudanças e scripts de monitoração serão negociados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.4.2. 2: Serviços Gerenciados de Sustentação

4.4.2.1. Os serviços contínuos de rotina serão realizados conforme programação, durante o período definido na OS de Atendimento e Suporte.

4.4.2.2. Os prazos para atendimento às requisições de serviço serão específicos para cada serviço e escaláveis a depender da criticidade, conforme segue:

4.4.2.2.1.Comunicação de Dados:

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Prazo Máximo (horas)
<u>01</u>	<u>Crítica</u>	<u>2 horas</u>
<u>02</u>	<u>Alta</u>	<u>4 horas</u>
<u>03</u>	<u>Média</u>	<u>10 horas</u>
<u>04</u>	<u>Baixa</u>	<u>12 horas</u>

4.4.2.2.2.Storage:

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Prazo Máximo (horas)
<u>01</u>	<u>Crítica</u>	<u>2 horas</u>
<u>02</u>	<u>Alta</u>	<u>4 horas</u>
<u>03</u>	<u>Média</u>	<u>16 horas</u>
<u>04</u>	<u>Baixa</u>	<u>20 horas</u>

4.4.2.2.3.Serviços de Mensageria:

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Prazo Máximo (horas)
<u>01</u>	<u>Crítica</u>	<u>2 horas</u>
<u>02</u>	<u>Alta</u>	<u>4 horas</u>
<u>03</u>	<u>Média</u>	<u>16 horas</u>

<u>04</u>	<u>Baixa</u>	<u>20 horas</u>
-----------	--------------	-----------------

4.4.2.2.4. Servidores e Serviços:

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Prazo Máximo (horas)
<u>01</u>	<u>Crítica</u>	<u>1 horas</u>
<u>02</u>	<u>Alta</u>	<u>2 horas</u>
<u>03</u>	<u>Média</u>	<u>8 horas</u>
<u>04</u>	<u>Baixa</u>	<u>16 horas</u>

4.4.2.2.5. Gestão de ativos:

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Prazo Máximo (horas)
<u>01</u>	<u>Crítica</u>	<u>2 horas</u>
<u>02</u>	<u>Alta</u>	<u>4 horas</u>
<u>03</u>	<u>Média</u>	<u>8 horas</u>
<u>04</u>	<u>Baixa</u>	<u>24 horas</u>

4.4.2.2.6. Banco de Dados:

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Prazo Máximo (horas)
<u>01</u>	<u>Crítica</u>	<u>3 horas</u>
<u>02</u>	<u>Alta</u>	<u>6 horas</u>
<u>03</u>	<u>Média</u>	<u>12 horas</u>
<u>04</u>	<u>Baixa</u>	<u>24 horas</u>

4.4.2.2.7. Segurança da Informação:

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Prazo Máximo (horas)
<u>01</u>	<u>Crítica</u>	<u>1 horas</u>
<u>02</u>	<u>Alta</u>	<u>3 horas</u>
<u>03</u>	<u>Média</u>	<u>12 horas</u>
<u>04</u>	<u>Baixa</u>	<u>20 horas</u>

4.4.2.2.8. Produtividade Microsoft 365 (ou o pacote que for contratado pelo Badesul):

Nível	Descrição na ferramenta de gerenciamento de serviço	Prazo Máximo (horas)
<u>01</u>	<u>Crítica</u>	<u>3 horas</u>
<u>02</u>	<u>Alta</u>	<u>6 horas</u>
<u>03</u>	<u>Média</u>	<u>24 horas</u>
<u>04</u>	<u>Baixa</u>	<u>36 horas</u>

4.4.2.2.9. O início da contagem do prazo de atendimento ocorrerá quando o ticket estiver disponível na fila de atendimento da CONTRATADA.

4.4.2.2.10. Poderão ser criados agrupamentos de tickets quando a demanda a ser executada implicar na abertura de mais de um ticket para conclusão final da demanda. Neste caso, o prazo de atendimento da solicitação será o somatório dos prazos de todos os tickets em conformidade com a criticidade de cada solicitação.

4.4.2.2.11. Os agrupamentos serão definidos e automatizados pela CONTRATANTE.

4.4.2.2.12. Para efeitos da contagem de prazos em horas será computado o tempo em horas compreendido entre os limites inferior e superior estabelecidos nos regimes e horários de execução de cada serviço contratado, apenas para os dias da semana requeridos, respeitando-se os regimes e as regras especificadas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.4.2.2.13. A contagem será interrompida quando, por algum fator externo que impeça o avanço no atendimento, o ticket for colocado como pendente, sendo necessário que a CONTRATADA informe os motivos da pendência e respeite as regras estabelecidas para o uso da ferramenta de gerenciamento de serviço, conforme especificado neste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.4.3. 3: Projetos De Infraestrutura De TI

4.4.3.1. A CONTRATADA terá no máximo 5 (cinco) dias corridos para a apresentação da proposta técnica, após recebimento da demanda da CONTRATANTE, prazo esse que poderá ser prorrogado a pedido da CONTRATADA e a critério da CONTRATANTE, quando este se demonstrar inviável.

4.4.3.2. Os prazos para a execução dos Projetos de Infraestrutura de TI serão acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, previamente à abertura da Ordem de Serviço.

4.4.3.3. Os prazos estabelecidos respeitarão os limites máximos definidos a seguir:

Tamanho do Projeto de Infraestrutura de TI	Prazo Máximo (em dias úteis)
Até 50 UST	15 dias
De 51 UST a 100 UST	30 dias
De 101 UST a 200 UST	60 dias
De 201 UST a 300 UST	90 dias
De 301 UST a 400 UST	120 dias
De 401 UST a 500 UST	150 dias
A cada 100 UST	Mais 30 dias

4.4.3.4. A CONTRATADA deve dimensionar a sua equipe para atender a, no mínimo, 02 (dois) Projetos de Infraestrutura de TI em paralelo.

4.4.3.5. Poderão ser adotadas práticas ágeis para condução do projeto mediante autorização da CONTRATANTE. O modelo de gerenciamento ágil deverá ser previamente aprovado pela CONTRATANTE.

4.4.3.6. Mudanças no Projeto de Infraestrutura de TI deverão ser objeto de Solicitação de Mudança por parte da CONTRATANTE, devendo considerar o esforço de retrabalho dos requisitos já desenvolvidos.

4.4.3.7. Caso ocorram fatos supervenientes que afetem o cumprimento do disposto na linha de base do plano de gerenciamento do projeto, a CONTRATADA poderá solicitar alteração da linha de base, desde que apresentadas justificativas formalmente aceitas pela CONTRATANTE.

5. DA QUANTIDADE ESTIMADA DE UTILIZAÇÃO

5.1. Chamados:

5.1.1. Volumetria média anual de chamados do **Atendimento e Suporte aos Usuários** é de 4.800 chamados.

5.1.1.1. Volumetria média anual para os **Serviços Gerenciados de Sustentação** é de 5.904 horas.

5.2. Rede Corporativa

5.2.1. A infraestrutura do Badesul atualmente possui:

Estações de trabalho	Cerca de 270
Servidores	86
Usuários	273
Itens monitorados pelo NOC	4096

Printers	21
OpMon	1
Nobreak	1
Networking	18
Firewall	1
Database	84
Application	138

5.2.2. A estimativa das horas por perfil nos serviços gerenciados de sustentação, constante da tabela abaixo, se dá exclusivamente para fins de facilitar a formulação de proposta de preço para o valor mensal fixo do serviço como um todo.

5.2.3. A estimativa de uso dos serviços por perfil é apresentada na tabela abaixo:

Item	Descrição/Especificação	Estimativa de uso
Atendimento e Suporte aos Usuários	Serviços técnicos presenciais de suporte e atendimento aos usuários e à infraestrutura de TI, no formato 8x5, em horário comercial.	volumetria média anual de 4.800 tickets
Monitoramento (NOC)	Serviços técnicos de monitoramento, disponibilidade e gerenciamento da capacidade dos recursos do ambiente de TI do BADESUL (servidores, links de comunicação, ativos de rede, etc) através de ferramenta ou software específico (24X7) a partir do Network Operations Center (NOC) da CONTRATADA. Inclui-se serviços On-premise e Cloud.	Mensal, de forma ininterrupta
Serviços Gerenciados Sustentação	Prestação de serviços técnicos de infraestrutura, contemplando aspectos corretivos, preventivos, evolutivos e de manutenção do ambiente visando garantir disponibilidade, segurança e alto desempenho na infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação do BADESUL. Abaixo a estimativa por perfil:	volumetria média anual de 5.904 horas
	Segurança da Informação	1380 horas anuais

	Gerenciamento, Administração e Suporte de Banco de Dados	348 horas anuais
	Gerenciamento, Administração de Ambiente de servidores, suporte às ferramentas de mensageria e colaboração	696 horas anuais
	Gerenciamento, Administração de Ambiente Windows, Linux e suporte às ferramentas de backup de dados	696 horas anuais
	Serviços de administração e implantação de servidores - Ambiente virtualização	696 horas anuais
	Plano de Continuidade de Negócios (PCN)	348 horas anuais
	Serviços de administração da rede - Serviço avançado de administração, suporte à infraestrutura de redes LAN, WAN, Wifi e implantações das necessidades de segurança da informação	696 horas anuais
	Gestão de ativos	696 horas anuais
	Administração da ferramenta de gestão de tickets	348 horas anuais
	Projetos de Infraestrutura de TI	Consultoria e elaboração de projetos de melhorias e modernização tecnológica.
		Até 2000 UST anuais

6. DO FORMATO DE REMUNERAÇÃO

6.1. Para os serviços que integram o ITEM 1 o pagamento será por valor mensal fixo global.

6.2. Para o serviço que integra o ITEM 2 o pagamento será por UST.

7. DO LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.1. LOCAL

7.1.1. Abaixo a tabela relacional dos itens e locais de prestação e serviço:

SERVIÇO	LOCAL
Atendimento e Suporte aos Usuários	Presencial nas instalações da CONTRATANTE
Monitoramento (NOC)	Preferencialmente remoto

Serviços Gerenciados Sustentação	Preferencialmente remoto
Projetos de Infraestrutura de TI	Preferencialmente remoto

7.1.2. O quantitativo de profissionais in loco estabelecidos para o **Atendimento e Suporte aos Usuários** deve ser respeitado.

7.1.3. Em situações de crise ou que representem riscos, a CONTRATANTE poderá exigir a atuação in loco da Equipe da CONTRATADA, em quantitativos suficientes para a estabilização dos serviços.

7.1.4. Em regra, os serviços de Projetos de Infraestrutura de TI serão executados remotamente. Porém a CONTRATANTE poderá, a seu critério, desde que devidamente justificado, solicitar a execução de atividades em Projetos de Infraestrutura de TI nas suas dependências, caso se faça necessário ao bom andamento dos projetos.

7.1.5. Os serviços presenciais relacionados devem ser prestados no seguinte endereço: Rua Gen. Andrade Neves N° 175 – Centro - Porto Alegre/RS. CEP 90.010-210, ou em local que vier a ser designado pela CONTRATANTE.

7.2. Horários

7.2.1. Abaixo a tabela relacional dos itens e horários de prestação e serviço:

SERVIÇO	REGIME	HORÁRIO
Atendimento e Suporte aos Usuários	8X5	08:30 às 18:00
Monitoramento (NOC)	24x7	-
Serviços Gerenciados Sustentação	12x5	08:00 às 20:00
Projetos de Infraestrutura de TI	-	-

7.2.2. Apesar dos horários de execução estabelecidos, os serviços que compõem essa contratação devem respeitar os requisitos de disponibilidade dos Serviços de TI fornecidos aos usuários da CONTRATANTE.

7.2.3. Qualquer atividade que possa ocasionar indisponibilidade deverá ser preferencialmente executada após às 19 horas, ou nos finais de semana e feriados, ou, ainda, em outros dias e horários fixados pela CONTRATANTE.

8. DO PREPOSTO E GERENTE TÉCNICO

8.1. A empresa deverá nomear representante, o qual será o contato entre o BADESUL e a Contratada, e este será o Preposto.

- 8.2. A empresa deverá disponibilizar um Gerente Técnico para acompanhamento e gestão dos serviços prestados.
- 8.3. Não haverá remuneração direta para as atividades desempenhadas pelo Preposto ou pelo Gerente Técnico.
- 8.4. A CONTRATADA orientará o seu Preposto e/ou Gerente Técnico quanto a necessidade de respeitar as orientações do BADESUL, inclusive quanto ao cumprimento dos normativos internos.
- 8.5. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar mecanismos de contato com o Preposto.
- 8.6. **O Preposto poderá acumular as atividades do Gerente Técnico.**
- 8.7. Especificações para as atividades do **Preposto**:
- 8.7.1. Ser ponto de contato entre o BADESUL e CONTRATADA.
- 8.7.2. Realizar a gestão do contrato, por parte da CONTRATADA.
- 8.7.3. Participar dos processos de renovação de contrato.
- 8.8. Especificações para as atividades do **Gerente Técnico**:
- 8.8.1. Apresentar qualificação exigida no item 11.8.
- 8.8.2. Estar apto para tratar de assuntos referentes às atividades diárias ou quaisquer outras eventualidades relacionadas ao escopo do Termo de Referência, coordenando as equipes, focando em eficiência e eficácia no cumprimento dos objetivos, tornando-se ponto focal entre a CONTRATANTE e as equipes.
- 8.8.3. Participar de reuniões semanais com o BADESUL para discutir o andamento da execução contratual e sempre que convocado for, em outros casos, para tratar de assuntos relativos à condução dos serviços contratados.
- 8.8.4. Esta periodicidade pode ser modificada, em comum acordo entre as partes, conforme seja necessário.
- 8.8.5. Acompanhar periodicamente as questões contratuais tais como: abertura de Ordens de Serviço, notificações, faturamento dos serviços prestados, frequência, pontualidade, assiduidade e notificações relacionadas aos técnicos alocados, dentre outras atividades.
- 8.8.6. Realizar o gerenciamento de todos os serviços contratados, sejam eles prestados no BADESUL ou na CONTRATADA, distribuir tarefas na equipe, realizar o controle e entrega dos serviços no tempo definido pelo BADESUL, garantindo a consistência, confiabilidade, registro e atualização das informações na ferramenta de gestão de atividades.
- 8.8.6.1.1. Garantir que as equipes entregarão os serviços contratados pela CONTRATANTE;
- 8.8.6.1.2. Executar tarefas que visem a melhoria contínua, aumentando a produtividade e melhoria da satisfação do usuário;

- 8.8.6.1.3. Monitorar o cumprimento do SLA- Acordo de Nível de Serviço, executando ações quando este estiver na iminência de ficar abaixo do nível contratado;
- 8.8.6.1.4. Apresentar parcial semanal dos indicadores de SLA do Canal de atendimento, como: Percentual de atendimentos dentro do nível de serviço, taxa de abandono, TMA (tempo médio de atendimento), quantidade de chamadas atendidas e abandonadas;
- 8.8.6.1.5. Acompanhar e gerenciar backlog dos chamados, de modo a garantir os atendimentos nos tempos estabelecidos;
- 8.8.6.1.6. Planejar e gerar relatórios gerenciais contendo as informações solicitadas pela CONTRATANTE em periodicidade definida;
- 8.8.6.1.7. Gerenciar e acompanhar a situação dos chamados encaminhados às empresas terceiras para garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços;
- 8.8.6.1.8. Efetuar verificação de tendências ou problemas repetitivos e encaminhar solução global para os incidentes;
- 8.8.6.1.9. Realizar a definição e disseminação dos processos de Gestão de Incidentes, Problemas, Mudanças e Níveis de Serviços em todas as áreas;
- 8.8.6.1.10. Gerenciar e atualizar a documentação referente aos processos: Gerenciamento de Incidente, Requisição, Problemas, Conhecimento, Mudança, Configuração e Nível de Serviços;
- 8.8.6.1.11. Informar à CONTRATANTE necessidades de negociação de conflitos com usuários;
- 8.8.6.1.12. Garantir e fomentar a capacitação necessária para garantir a prestação dos serviços contratados;
- 8.8.6.1.13. Propor alterações/implementações de serviços a fim de otimizar o cumprimento das obrigações do contrato.

9. DO VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL

- 9.1. Após a sessão de lances serão desclassificadas as propostas que apresentarem **valor global anual total** superior a **R\$ 952.852,76** (novecentos e cinquenta e dois mil oitocentos e cinquenta e dois reais e setenta e seis centavos), composto por:
- 9.2. item 1 que equivale a R\$ 67.737,73 x 12 meses.
- 9.3. item 2 que equivale a 2.000 UST x R\$ 70,00,
- 9.4. **O valor anual para o serviço do Item 2 (por UST) deverá perfazer no máximo 14,69272% do valor total anual global.**
- 9.5. Posteriormente, para fins de contratação, será dividido o valor anual do item 1 por 12 meses e o valor anual do item 2 por 2.000. O resultado destes

cálculos será o que constará em contrato.

9.6. **Não serão aceitas propostas com valores individuais superiores a:**

- 9.6.1. Atendimento e Suporte ao Usuário – R\$ 12.663,76 mensal
- 9.6.2. Monitoramento (NOC) – R\$ 14.171,40 mensal
- 9.6.3. Serviços Gerenciados Sustentação – R\$ 40.902,57 mensal
- 9.6.4. Projetos de Infraestrutura de TI – R\$ 70,00 por UST

10. DO RELATÓRIO TÉCNICO DE ATIVIDADES (RTA):
--

10.1. A CONTRATADA deverá elaborar Relatório Técnico de Atividades, até o quinto dia corrido, a contar da data de fechamento, detalhando todos os serviços entregues entre os dias 26 e 25 do mês de referência, ficando estabelecido o dia 25 como a data base para efeitos de medição mensal.

10.2. O Relatório Técnico de Atividades deverá conter, no mínimo, as especificações abaixo, sem prejuízo de outras informações solicitadas ao longo da execução do contrato pela equipe de fiscalização:

10.2.1. Para o Item Serviços Gerenciados de Sustentação e monitoramento:

10.2.1.1. Ordem de Serviço Finalizada

10.2.1.2. Detalhamento das atividades realizadas

10.2.1.2.1. Índices Quantitativos

10.2.1.2.2. Medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço

10.2.1.2.3. Detalhamento das Falhas de Atendimentos e Ocorrências

10.2.1.2.4. Registros de Funcionamento

10.2.1.2.5. Volumetria Apurada

10.2.1.2.6. Indicadores de IDRCD, IDSOMITI, IDISCTI, IDISAC e IDISPI apurados

10.2.1.2.6.1. Indicadores de IIAP e IIAFP apurados

10.2.1.2.6.2. Glosas Apuradas

10.2.1.2.6.3. Cálculos para Faturamento do Item

10.2.2. Para o Item Atendimento e Suporte ao Usuário:

10.2.2.1. Ordem de Serviço Finalizada

10.2.2.2. Detalhamento das atividades realizadas

10.2.2.3. Índices Quantitativos

10.2.2.4. Medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço

10.2.2.5. Detalhamento das Falhas de Atendimentos

10.2.2.6. Volumetria Apurada

10.2.2.7. Indicadores IRSAP e IRSAFP apurados

10.2.2.8. Indicadores ISUAS, IIUAS e IRR apurados

10.2.2.9. Glosas Apuradas

10.2.2.10. Cálculos para Faturamento do Item

10.2.3. Para o Item Projetos de Infraestrutura de TI – Se houver projeto no período de apuração:

10.2.3.1. Ordem de Serviço

10.2.3.2. Detalhamento das atividades realizadas

10.2.3.3. Cálculos Gerais para o Faturamento

10.2.4. Recomendações:

10.2.4.1. Técnicas

10.2.4.2. Administrativas

10.2.4.3. Gerenciais

10.2.5. RELATÓRIO DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DE SERVIÇO (RNAS):

10.2.5.1. Mensalmente, a CONTRATANTE realizará uma avaliação dos serviços prestados, em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento do RTA, baseando-se nos indicadores estabelecidos no ANEXO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, efetivando o cálculo da NMA – Nota Mensal de Avaliação, conforme previsto e encaminhará ao preposto/gerente técnico da CONTRATADA o Relatório de Nível de Atendimento de Serviço.

10.2.5.2. O Relatório de Nível de Atendimento deverá conter:

10.2.5.2.1. A medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço.

10.2.5.2.2. O cálculo da NMA.

10.2.5.2.3. As glosas a serem aplicadas.

11. DA EQUIPE TÉCNICA

11.1. A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços, profissionais com perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo da vigência do contrato todas as condições apresentadas em sua habilitação e qualificação no processo licitatório.

11.2. A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada por meio da apresentação de seus currículos quando solicitado pelo BADESUL em até 7 (sete) dias úteis após a solicitação, que pode ser feita a qualquer instante após a assinatura do contrato.

11.3. A CONTRATADA deverá selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços descritos no objeto do edital.

11.4. A comprovação de vínculo empregatício, societário ou contratual da equipe da CONTRATADA dar-se-á através da apresentação de cópia autenticada da carteira de trabalho, contrato social ou contrato de trabalho, sendo o contrato social devidamente registrado na junta comercial na hipótese de sócio da empresa.

11.5. No decorrer da execução do serviço, os profissionais da CONTRATADA poderão ser substituídos por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que a substituição seja aprovada pela CONTRATANTE com as devidas certificações ou exigências.

11.6. A CONTRATADA se compromete a substituir, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para eventos normais e 10 (dez) dias úteis para eventos inesperados, como desligamento ou licenças a contar da notificação do CONTRATANTE, o profissional designado para atendimento, caso seja necessário.

11.7. Os serviços, objetos deste edital, não poderão ser prejudicados em decorrência de substituição dos profissionais.

11.8. **CERTIFICAÇÕES DAS EQUIPES TÉCNICAS**

11.8.1. O Badesul define um conjunto de competências mínimas que são necessárias para a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do Badesul na execução dos serviços em função da plataforma existente e projeções futuras e são utilizadas como critério de referência comum às Licitantes para dimensionamento das equipes e competências.

11.8.2. A exigências das certificações se dá pela necessidade de os profissionais terem capacidade técnica de manter operante e seguro o ambiente de tecnologia do BADESUL, assim como evoluirmos atendendo às demandas estratégicas da Instituição.

Ambiente	Certificações mínimas
Segurança da Informação	No mínimo 1 (um) Consultor com formação Superior na área de TI ou Pós-graduação na área de TI com pelo menos duas (2) das seguintes certificações: *ISO 27.002 (Segurança da Informação); * ISO 22.301 (Continuidade no

		Negócio); * ISO 27.005 (Gestão de Risco); *MS-500 (Microsoft 365 Security Administration) e/ou *AZ-500 (Microsoft Azure Security Technologies); Serão aceitas certificações das Instituições certificadoras MICROSOFT, EXIN, ISACA, PECB e DRI.
Monitoramento (NOC)	Supervisão	O profissional destacado para Supervisão do Monitoramento deverá possuir no mínimo 1(uma) certificação ITIL de Nível Intermediário: *ITIL v3 SO *ITIL v3 SD *ITIL v3 ST *ITIL v3 CSI *ITIL v3 SS *ITIL v3 OSA *ITIL v3 PPO *ITIL v3 SOA *ITIL v3 RCV
	Técnicos	A Contratada deve possuir no mínimo 2(dois) profissionais com as certificações ou treinamento oficial nas ferramentas de software que for utilizar para monitoramento e documentação do ambiente tecnológico.
Atendimento e Suporte aos Usuários	Help Desk	A equipe solicitada deve possuir no mínimo 2 (dois) profissionais com formação técnica, profissionalizante ou superior e com 1(uma) das certificações abaixo: *Prova de certificação do Windows 7 ou superior. *Microsoft 365 (Provas MD 100 ou MD 101).

Gerente Técnico		Um profissional sênior, com formação Superior na área de TI ou Pós-graduação na área de TI, experiência em gestão de projetos e com pelo menos duas (2) das seguintes certificações: * COBIT v4 Foundation ou superior; * ISO 20.000; * ITIL V3 ou superior; * CGEIT *CBPP
Serviços Gerenciados de Sustentação	Operações/Atividades de Rotina	A Contratada deve possuir no mínimo 2(dois) profissionais com 1(uma) das certificações abaixo: *MCITP Server Administrator *MCSA Server 2012 ou superior; * Provas de certificação relacionadas a Microsoft 365 e ou Office 365; * Provas relacionadas ao Azure.
	Infraestrutura de Servidores Microsoft e Virtualização de Servidores/Estações	A Contratada deve possuir no mínimo 2(dois) profissionais com uma das certificações abaixo: *MCITP Enterprise 2008 ou superior; *MCSE Server Infrastructure 2012 ou superior; *MCSE: Productivity. * Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate * Microsoft 365 Certified Enterprise Administrator Expert.
	Linux	A Contratada deve possuir no mínimo 2(dois) profissional com formação Superior na área de TI ou Pós-graduação na área de TI e 1 (uma) das certificações abaixo: *Linux LPIC III – Enterprise Professional Mixed Environment;

		*Puppet Certified Professional 2015; *RHCE Red Hat Certified Engineer (RHCE) - Release 5 ou superior; *SUSE Certified Engineer.
	Azure / Office 365 Microsoft	A equipe solicitada deve possuir no mínimo 2(dois) profissionais com formação Superior na área de TI ou Pós-graduação na área de TI e no mínimo 2 (duas) das seguintes certificações: *MCSE Cloud *MCSA: Office 365 *MCSE: Productivity *MCSE: Messaging * Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate *Microsoft 365 Certificado: Associação de administrador de mensagens *Microsoft Certified: Azure Administrator Associate *certificado pela Microsoft: Windows especialidade de área de trabalho Virtual *Microsoft 365 certificado: associar Teams administrador Teams *Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate * Microsoft 365 Certified Enterprise Administrator Expert.

12. DAS OBRIGAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS

12.1. Homologada a licitação a empresa deverá encaminhar no prazo de até 10 (dez) dias úteis os documentos comprobatórios a seguir elencados:

12.1.1. **Da empresa:**

Qualificação Exigida	Forma de Comprovação
No mínimo 4 (quatro) competências GOLD nas seguintes áreas: *Application Development *Application Integration *Cloud Platform *Cloud Productivity *Collaboration and Content *Data Analytics *Data Platform *Messaging *Datacenter *Security *Communications *Small and Midmarket Cloud Solutions *Enterprise Mobility Management *Windows and Devices *DevOps	Declaração ou certificado emitido pela Microsoft, atestando possuir Microsoft Partner Network.

12.1.2. A qualificação do **Gerente Técnico**:

Qualificação Exigida	Forma de Comprovação
Curso superior completo na área de TI ou Pós-Graduação na área de TI, reconhecido pelo Ministério da Educação.	Cópia do certificado de conclusão do curso superior ou certificado de conclusão da pós-graduação.
Profissional Sênior com experiência em Gestão de Projetos, registrados nos últimos 5 anos.	a) Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social ou atestado(s) que comprovem a função ou contrato de prestação de serviço.
<u>No mínimo 2 (duas) das seguintes certificações:</u> * COBIT v4 Foundation ou superior;	a) Cópia do certificado. b) Qualquer uma das hipóteses acima, acompanhada do currículo atualizado.

* ISO 20.000; * ITIL V3 ou superior; * CGEIT *CBPP	
---	--

12.1.3. A qualificação para o perfil de **Segurança da Informação**:

Qualificação Exigida	Forma de Comprovação
Curso superior completo na área de TI ou Pós-Graduação na área de TI, reconhecido pelo Ministério da Educação.	Cópia do certificado de conclusão do curso superior ou certificado de conclusão da pós-graduação.
Pelo menos duas (2) das seguintes certificações: *ISO 27.002 (Segurança da Informação); * ISO 22.301 (Continuidade no Negócio); * ISO 27.005 (Gestão de Risco); *MS-500 (Microsoft 365 Security Administration) e/ou *AZ-500 (Microsoft Azure Security Technologies); Serão aceitas certificações das Instituições certificadoras MICROSOFT, EXIN, ISACA, PECB e DRI.	a) Cópia do certificado. b) Qualquer uma das hipóteses acima, acompanhada do currículo atualizado.

12.1.4. A qualificação para o perfil de **Monitoramento (NOC)**:

12.1.4.1. Supervisão:

Qualificação Exigida	Forma de Comprovação
No mínimo 1(uma) certificação ITIL de Nível Intermediário: *ITIL v3 SO *ITIL v3 SD *ITIL v3 ST *ITIL v3 CSI *ITIL v3 SS *ITIL v3 OSA *ITIL v3 PPO *ITIL v3 SOA *ITIL v3 RCV	a) Cópia do certificado. b) Qualquer uma das hipóteses acima, acompanhada do currículo atualizado.

12.1.4.2. Técnicos:

Qualificação Exigida	Forma de Comprovação
Certificações ou treinamento oficial nas ferramentas de software que forutilizar para monitoramento e documentação do ambiente tecnológico.	a) Cópia do certificado ou comprovante de treinamento. b) Qualquer uma das hipóteses acima, acompanhada do currículo atualizado.

12.1.5. A qualificação do **Atendimento e Suporte ao Usuário:**

Qualificação Exigida	Forma de Comprovação
Curso técnico, profissionalizante ou superior completo na área de TI, reconhecido pelo Ministério da Educação.	Cópia do certificado de conclusão do curso técnico, profissionalizante ou superior.
No mínimo 1(uma) das certificações abaixo: *Prova de certificação do Windows 7 ou superior. *Microsoft 365 (Provas MD 100 ou MD 101).	a) Cópia do certificado. b) Qualquer uma das hipóteses acima, acompanhada do currículo atualizado.

12.1.6. A qualificação do **Serviços Gerenciados de Sustentação:**

12.1.6.1. Operações/Atividades de Rotina:

Qualificação Exigida	Forma de Comprovação
No mínimo 1(uma) das certificações abaixo: *MCITP Server Administrator *MCSA Server 2012 ou superior; * Provas de certificação relacionadas a Microsoft 365 e ou Office 365; * Provas relacionadas ao Azure.	a) Cópia do certificado. b) Qualquer uma das hipóteses acima, acompanhada do currículo atualizado.

12.1.6.2. Infraestrutura de Servidores Microsoft e Virtualização de Servidores/Estações:

Qualificação Exigida	Forma de Comprovação
-----------------------------	-----------------------------

No mínimo 1 (uma) das certificações abaixo: *MCITP Enterprise 2008 ou superior; *MCSE Server Infrastructure 2012 ou superior; *MCSE: Productivity. * Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate * Microsoft 365 Certified Enterprise Administrator Expert.	a) Cópia do certificado. b) Qualquer uma das hipóteses acima, acompanhada do currículo atualizado.
---	---

12.1.6.3. Linux:

Qualificação Exigida	Forma de Comprovação
Formação Superior na área de TI ou Pós-graduação na área de TI.	Cópia do certificado de conclusão do curso superior ou certificado de conclusão da pós-graduação.
No mínimo 1 (uma) das certificações abaixo: *Linux LPIC III – Enterprise Professional Mixed Environment; *Puppet Certified Professional 2015; *RHCE Red Hat Certified Engineer (RHCE) - Release 5 ou superior; *SUSE Certified Engineer.	a) Cópia do certificado. b) Qualquer uma das hipóteses acima, acompanhada do currículo atualizado.

12.1.6.4. Azure / Office 365 Microsoft:

Qualificação Exigida	Forma de Comprovação
Formação Superior na área de TI ou Pós-graduação na área de TI.	Cópia do certificado de conclusão do curso superior ou certificado de conclusão da pós-graduação.
No mínimo 2 (duas) das seguintes certificações:	a) Cópia do certificado. b) Qualquer uma das hipóteses acima, acompanhada do currículo atualizado.

*MCSE Cloud *MCSA: Office 365 *MCSE: Productivity *MCSE: Messaging * Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate *Microsoft 365 Certificado: Associação de administrador de mensagens *Microsoft Certified: Azure Administrator Associate *certificado pela Microsoft: Windows especialidade de área de trabalho Virtual *Microsoft 365 certificado: associar Teams administrador Teams *Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate * Microsoft 365 Certified Enterprise Administrator Expert.	
---	--

13. DA VISITA TÉCNICA PRÉVIA

13.1. A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a licitante tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus encartes, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato. Não serão admitidas alegações posteriores acerca de quaisquer falhas ou omissões em sua proposta, bem como eximir-se de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

13.2. Caso a empresa opte por não realizar a visita técnica, não poderá alegar qualquer desconhecimento do parque tecnológico do CONTRATANTE, nos termos do Acórdão TCU nº 1955/2014 - Plenário.

13.3. Para a realização da visita técnica prévia, a Licitante, ou seu

representante, deverão estar devidamente identificados.

13.4. A visita técnica prévia, apesar de não ser obrigatória, constitui-se em oportunidade para os interessados tomarem ciência de todas as condições e demais informações necessárias para formulação de suas propostas. Esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários, também poderão ser solicitados pelos interessados formalmente à Administração, nos prazos e condições estabelecidas no Edital.

13.5. A visita técnica prévia será realizada nos horários das 12h às 17h em dias de expediente regular na CONTRATANTE e deverá ser agendada previamente pelo e-mail sti@badesul.com.br a qual poderá ser realizada no máximo com 1 (um) dia útil da data estabelecida para abertura da licitação, indicando a pessoa que realizará a visita (nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato) e os dados da empresa Licitante (razão social, nome fantasia e CNPJ).

13.6. Além do representante, poderão participar da visita técnica prévia outros colaboradores da Licitante, caso esta julgue necessário.

13.7. Durante a visita técnica prévia, a Licitante obterá todas as informações necessárias para que possa organizar sua equipe, e dimensionar o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta.

13.8. A visita técnica prévia será realizada por responsável designado pelo BADESUL, devendo a empresa elaborar DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA para ser inserida junto com os documentos de habilitação.

13.9. A visita técnica prévia será realizada preferencialmente de forma virtual/remota.

13.10. Caso a visita seja realizada presencialmente, o local da visita será na sede do BADESUL, situado na Rua General Andrade Neves, número 175, 15º andar, Centro, Porto Alegre/RS, com data e hora agendados previamente nos termos apresentados.

Se a empresa optar pela não realização da visita técnica prévia, deverá emitir uma declaração nos moldes apresentados no MODELO DE DISPENSA DE VISTORIA, para ser inserida junto com os documentos de habilitação.

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 0012/2021**Processo nº 21/4000-0000457-0****ANEXO II****DESCRIÇÃO DO AMBIENTE**

1. AMBIENTES

1.1. O BADESUL possui os seguintes ambientes de sistemas:

1.1.1. **Ambiente de Desenvolvimento:** Ambiente de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação. O seu funcionamento tem por base o controle de versão de produtos por meio de ferramenta específica do tipo SVN.

1.1.2. **Ambiente de Homologação:** Ambiente que permite os testes necessários por parte da área gestora/demandante da aplicação para o seu devido aceite. O seu funcionamento tem por base a não edição de arquivos para correção neste ambiente, pois todo processo de correção deve ocorrer no Ambiente de Desenvolvimento.

1.1.3. **Ambiente de Testes:** Cópia do ambiente de Produção que é utilizado para verificações, testes e correções de erros críticos encontrados em produção.

1.1.4. **Ambiente de Produção:** Ambiente que hospeda as aplicações em produção no BADESUL. O seu funcionamento tem por base a hospedagem somente das aplicações homologadas.

2. RECURSOS

2.1. Sistemas Operacionais:

- Linux CentOS 6.6;
- Linux CentOS 6.8;
- Linux CentOS 6.9;
- Linux CentOS 7.0;
- Windows Server 2008 R2;
- Windows Server 2016 Standard;
- Windows Server 2012 Server Core Standard;
- Windows Server 2019 Standard;
- Windows 7 Profissional;
- Windows 10 Profissional;
- Windows 10 Enterprise;

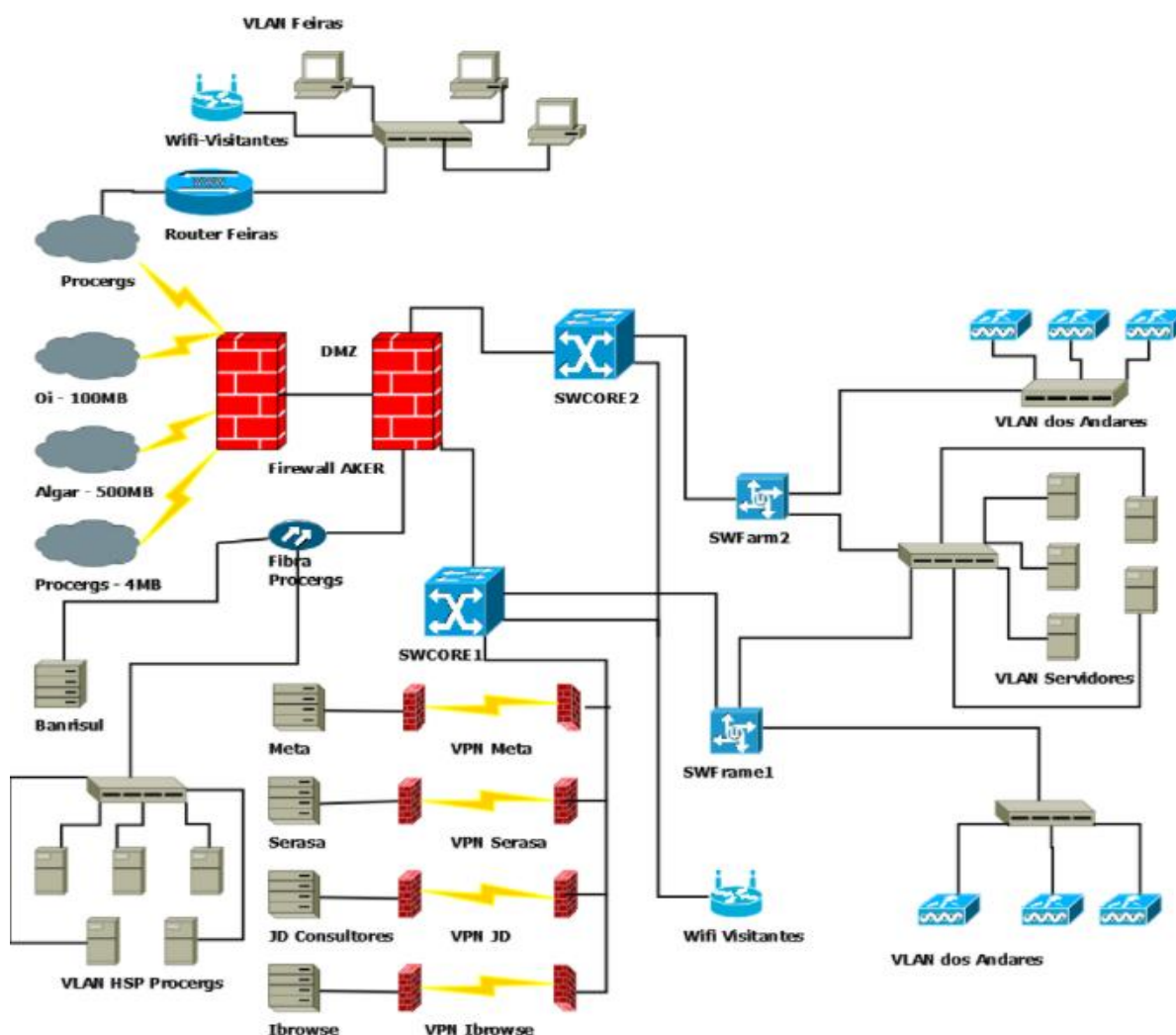
2.2. Servidor Web:

- TomCat;

- JBoss;
 - Nginx;
 - MS Internet Information Service (IIS);
- 2.3. Virtualização
- Hyper-V Datacenter Cluster-Failover;
 - Hyper-V Standard;
- 2.4. Linguagem de Programação
- Zim;
 - Java;
 - ASP;
 - JavaScript;
 - VB (VisualBasic);
 - VBScript;
 - VBA (Visual Basic for Application);
- 2.5. Frameworks, Tecnologias e Componentes:
- Hibernate (framework);
 - Spring (framework);
 - MS Sharepoint 2016;
 - Richfaces (biblioteca de componentes);
 - Primefaces (biblioteca de componentes);
 - AngularJS (framework);
 - Knockout JS (biblioteca);
 - JDBI (framework);
 - Liquibase (framework);
- 2.6. Ferramenta de Desenvolvimento e Gestão:
- ZIM;
 - Eclipse;
 - Redmine (gestão de demandas e projetos);
- 2.7. Banco de Dados:
- MYSQL;
 - MariaDB;
 - Microsoft SQL Server 2012 ou Superior;
 - PostgreSQL;

- ZIM;
- 2.8. Infraestrutura:
- Virtualizador Hyper-v com Cluster-Failover;
 - Backup MSDPM;
 - Microsoft System Center;
 - Pacote Microsoft 365 E3;
 - Microsoft Exchange 2019;
 - Microsoft Active Directory 2012 R2;
- 2.9. Ferramenta de Service Desk:
- OTRS IT/TSM 5s.

3. TOPOLOGIA DE REDE



PREGÃO ELETRÔNICO N.º 0012/2021**Processo nº 21/4000-0000457-0****ANEXO III****ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO****1. AVALIAÇÕES REALIZADAS**

- 1.1. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) vigorará durante todo o período de execução contratual, inclusive em caso de aditamento/renovação.
- 1.2. Os descontos previstos, em função do não atendimento dos níveis mínimos, serão aplicados, independentemente das penalidades previstas na Cláusula de Sanções, sobre o valor a ser pago pelos respectivos serviços, independentemente de abertura de processo administrativo.
- 1.3. Serão realizados dois tipos de avaliações:
 - 1.3.1. Avaliação da Empresa: realizada periodicamente
 - 1.3.2. Avaliação do Serviço: realizada a cada serviço prestado.
- 1.4. Essas avaliações estão detalhadas nas seções posteriores.
- 1.5. Todos os cálculos considerarão números com precisão de duas casas decimais e arredondamento.

2. AVALIAÇÃO DA EMPRESA

- 2.1. A avaliação da empresa contratada pelo BADESUL consiste em:
- 2.2. Realizar avaliação, no mínimo trimestralmente, do nível do atendimento dos serviços contratados, conforme aqui disposto.
- 2.3. A avaliação e a eventual aplicação de descontos deverão ser formalizadas pelo BADESUL junto à CONTRATADA até o dia 5 (cinco) do mês subsequente ao fim do período de avaliação.
- 2.4. A CONTRATADA terá 5 (cinco) dias úteis para apresentar eventual impugnação sobre a avaliação recebida.
- 2.5. Em caso de ser apresentada impugnação o BADESUL comunicará a decisão final à CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis.
- 2.6. Calcular o Valor Total da Avaliação (VTA), considerando os pontos perdidos nas avaliações descritas a seguir, através da seguinte fórmula:

$$VTA = 100 - (\Sigma PP)$$

Onde:

VTA = Valor total da avaliação;

PP = Pontos perdidos.

2.7. O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto, em cada avaliação, gerará para o BADESUL o direito de aplicar um desconto proporcional ao não atingimento, no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento a ser formalizada pelo BADESUL junto à CONTRATADA.

2.7.1. O desconto será aplicado sempre sobre o somatório dos valores dos serviços realizados (faturados ou não) durante o período avaliado.

2.8. Aplicar penalidades à CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

Faixa	VTA calculado	Ação
A	Maior ou igual a 90 e menor que 95	Notificação (ver observação no item 2.8.1)
B	Maior ou igual a 85 e menor que 90	Desconto de 1,5% (uma vírgula cinco por cento)
C	Maior ou igual a 70 e menor que 85	Desconto de 3% (três por cento)
D	Menor que 70	Desconto de 6% (seis por cento)

2.8.1. Sempre que o VTA calculado gerar uma notificação e se repetir por duas avaliações, subsequentes ou não, será aplicado desconto de 5% (cinco por cento) sobre o valor faturado durante o período de avaliação corrente, em substituição à notificação, já a partir da segunda avaliação.

2.8.2. Sempre que o VTA calculado se repetir por duas avaliações consecutivas na mesma faixa, o valor do desconto da avaliação corrente será duplicado até o limite de 20% (vinte por cento).

2.9. Na avaliação da empresa, serão considerados os seguintes aspectos:

2.9.1. Qualidade

2.9.1.1. Neste aspecto é verificada a qualidade geral na prestação do serviço desta contratação, conforme a regra:

Descrição da Avaliação	Resultado
a) Caso ocorra registro de reclamação referente ao serviço prestado, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada caso de reclamação registrada e devidamente comprovada, sem justificativa adequada e comprovada por parte da CONTRATADA e aceita pelo BADESUL.	Serão perdidos 2 (dois) pontos na avaliação para cada reclamação registrada.
b) No caso de transição contratual, se houver registro de reclamação da atividade de repasse	Serão perdidos 4 (quatro) pontos na

prestada, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada caso de reclamação registrada e devidamente comprovada, sem justificativa adequada e comprovada por parte da CONTRATADA e aceita pelo BADESUL.	avaliação para cada reclamação registrada.
c) Suspende ou interrompe salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados. *	Serão perdidos 5 (cinco) pontos na avaliação.
d) Utilizar de maneira inadequada o campo de situação do ticket ou deixar de atualizá-lo.	Serão perdidos 0,1 (zero virgula um) pontos por ocorrência.
e) Encerrar ticket sem os devidos registros históricos e solução adotada.	Serão perdidos 0,2 (zero virgula dois) pontos por ocorrência.
f) Repassar indevidamente tickets para outra empresa contratada com o intuito de interromper a contagem de prazo.	Serão perdidos 0,3 (zero virgula três) pontos por ocorrência.
g) Entregar RTA (Relatório Técnico de Atividades) em desacordo com o estabelecido.	Serão perdidos 0,2 (zero virgula dois) pontos por ocorrência.
h) Cobrança replicada do mesmo serviço em itens distintos.	Serão perdidos 0,5 (zero virgula cinco) pontos por ocorrência.
i) Reincidência de execução não conforme com procedimento definido pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços.	Serão perdidos 0,1 (zero virgula um) pontos por ocorrência.

*Não serão permitidas ocorrências para o item C, da tabela acima, sem a abertura de processo administrativo para apuração de responsabilidade da CONTRATADA, além da aplicação da respectiva glosa.

2.9.2. Continuidade e disponibilidade

2.9.2.1. Neste aspecto será verificada a continuidade e disponibilidade na prestação dos serviços pela CONTRATADA conforme as regras:

Descrição da Avaliação	Resultado
a) Quando ocorrer o afastamento definitivo de profissionais destacados para os serviços: Atendimento e Suporte aos Usuários e Gerente Técnico, a substituição deverá ser imediata.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação para cada dia útil a mais do prazo estabelecido para substituição.
b) Quando ocorrer o afastamento temporário (licenças, férias, por exemplo) de profissionais destacados para os serviços Atendimento e Suporte aos Usuários e Gerente Técnico, a substituição deverá ser imediata.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação para cada dia útil a mais do prazo estabelecido para substituição.
c) Se apresentado documentação de novo profissional que não atenda às exigências mínimas descritas neste Edital, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada ocorrência.	Serão perdidos 3 (três) pontos na avaliação para cada avaliação insatisfatória.
d) Quando for solicitado preenchimento de um novo profissional, a CONTRATADA terá o prazo estipulado no item 11.6.	Será perdido 0,5 (zero vírgula cinco) ponto na avaliação para cada dia útil a mais do prazo estabelecido para substituição.
e) No caso de transição contratual, se houver indisponibilidade de recursos para realização de repasse, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada caso de reclamação registrada e devidamente comprovada, sem justificativa adequada e comprovada por parte da CONTRATADA e aceita pelo BADESUL.	Serão perdidos 3 (três) pontos na avaliação para cada avaliação insatisfatória.
f) Não atender ao regime estabelecido para cada serviço.	Será perdido 0,1 (zero vírgula um) ponto na avaliação para cada ocorrência registrada.

2.9.3. Normas internas

2.9.3.1. Neste aspecto será acompanhada a incidência de reclamações sobre comportamento inadequado ou desobediência às normas internas do BADESUL por parte dos profissionais da CONTRATADA para execução dos serviços, conforme segue:

Descrição da Avaliação	Resultado
a) Será considerada uma avaliação insatisfatória para cada caso identificado sem justificativa ou justificativa não aceita pelo BADESUL.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação, para cada avaliação insatisfatória.
b) Descumprimento das políticas de segurança.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação, para cada avaliação insatisfatória.
c) Descumprimento das políticas dos processos de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Incidente ou Cumprimento de Requisição (após implantação) .	Será perdido 0,2 (zero virgula dois) ponto na avaliação, para cada avaliação insatisfatória.

3. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

3.1.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

3.1.1.1. Níveis de Serviço - NS são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados à prestação de serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

3.1.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

3.1.3. Caso haja descumprimento destes Níveis de Serviço, a CONTRATADA sofrerá glosas na fatura, consoante ao descrito neste Anexo.

3.1.4. Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos;

3.1.5. A frequência de avaliação e aferição dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA realizar as medições de indicadores de

desempenho dos serviços, apresentando-os à CONTRATANTE até o quinto dia corrido após o encerramento mensal (ocorre dia 25 de cada mês) subsequente ao da prestação de serviço.

3.1.6. Os resultados aferidos devem compor o RTA (Relatório Técnico de Atividades), conforme descrito neste Anexo.

3.1.7. Os serviços prestados serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas.

3.1.8. O Acordo de Nível de Serviços será aplicado quando do atesto pelo Gestor do Contrato, sendo condição e regra para o cumprimento do objeto e pagamento dos serviços, enquanto a sanção administrativa deverá ser aplicada observando-se o contraditório e a ampla defesa da contratada, em processo instaurado independentemente do processo administrativo principal da contratação.

3.1.9. As adequações nos pagamentos não invalidam a abertura de processo de apuração de responsabilidade.

3.1.10. Indicadores de Níveis de Serviço de Atendimento e Suporte aos Usuários:

3.1.10.1. Indicador 1

Nome do Indicador	Índice de Requisições de Serviço Atendidas Fora do Prazo (IRSAFP)
Descrição	Apura o nível de atendimento de requisições de serviço fora do prazo.
Fórmula de Cálculo	$IRSAFP = 100\% * \frac{(Qc1*2) + (Qc2*1,6) + (Qc3*1,3) + Qc4}{Qtotal}$ Onde: <i>Qc1 = Requisições de criticidade C1 atendidos fora do prazo</i> <i>Qc2 = Requisições de criticidade C2 atendidos fora do prazo</i> <i>Qc3 = Requisições de criticidade C3 atendidos fora do prazo</i> <i>Qc4 = Requisições de criticidade C4 atendidos fora do prazo</i> <i>Qtotal = Total de requisições encerradas</i>
Nível de Serviço	a) Desejável: IRSAFPM = 100% b) Aceitável: IRSAFPM >= 95% c) Crítico: IRSAFPM < 95%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de atendimento de requisições de serviço fora do prazo máximo, de forma consolidada e individualizada, demonstrando a aplicação da fórmula acima.

Periodicidade	Mensal.
----------------------	---------

3.1.10.1.1. Tabela de Pontuação para Glosas para o indicador 3.1.10.1:

N °	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador 1	Por Ordem de Serviço	0,5
2	Atingir o índice crítico do indicador 1	Por Ordem de Serviço	1,0

3.1.10.2. Indicador 2

Nome do Indicador	Índice de Insatisfação do Usuário de Atendimento e Suporte (IIUAS).
Descrição	Apura o nível de insatisfação dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI.
Fórmula de Cálculo	$IIUAS = 100\% * \frac{Q_{ui}}{Q_{total}}$ Onde: <i>Qui</i> = Total de usuários insatisfeitos (avaliação Ruim) <i>Qtotal</i> = Total de requisições de serviços
Nível de Serviço	a) Desejável: IIUAS = 0% b) Aceitável: IIUAS < 10% c) Crítico: IIUAS >= 10%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de insatisfação dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI, demonstrando a aplicação da fórmula acima. A contabilização se dará com base no campo “avaliação geral” do atendimento da pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Mensal.

3.1.10.2.1. Tabela de Pontuação para Glosas para o indicador 3.1.10.2:

N °	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador 2	Por Ordem de Serviço	0,2
2	Atingir o índice crítico do indicador 2	Por Ordem de Serviço	0,4

3.1.10.3. Indicador 3

Nome do Indicador	Índice de Requisições Reabertas (IRR)
Descrição	Apura o nível de requisições de serviços reabertas pelos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI.
Fórmula de Cálculo	$IRR = 100\% * \frac{Q_{rr}}{Q_{total}}$ Onde: <i>Qrr</i> = Total de requisições reabertas

	$Q_{total} = Total \text{ de requisições encerradas}$
Nível de Serviço	a) Desejável: IRR = 0% b) Aceitável: IRR < 10% c) Crítico: IRR >= 10%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de requisições reabertas dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal.

3.1.10.3.1. Tabela de Pontuação para Glosas para o indicador 3.1.10.3:

N °	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador 3	Por Ordem de Serviço	0,25
2	Atingir o índice crítico do indicador 3	Por Ordem de Serviço	0,40

3.1.11. Indicadores de Níveis de Serviço de Serviços Gerenciados de Sustentação:

3.1.11.1. Indicador 4

Nome do Indicador	Índice de Disponibilidade das Redes de Comunicação de Dados (IDRCD)
Descrição	Apura o nível de disponibilidade de todas as redes de comunicação de dados da CONTRATANTE, considerando a disponibilidade esperada. As indisponibilidades programadas ou causadas por fatores alheios ao serviço poderão ser expurgadas, mediante imediata comunicação de indisponibilidade aprovada pela CONTRATANTE.
Fórmula de Cálculo	$IDRCD = 100 * \frac{T_{disponível}}{T_{total}}$ Onde: $T_{disponível} = Tempo \text{ de disponibilidade das redes de dados}$ $T_{total} = Tempo \text{ de disponibilidade esperado}$
Nível de Serviço	a) Desejável: IDRCD = 100 b) Aceitável: IDRCD >= 98 c) Crítico: IDRCD < 98
Forma de Aferição	Por intermédio da solução de monitoração a ser implantada a CONTRATADA emitirá relatório mensal de disponibilidade de todas as redes de comunicação de dados da CONTRATANTE, incluindo o detalhamento de cada indisponibilidade, programadas ou não, referenciando seus

	respectivos comunicados de indisponibilidade. A CONTRATADA deverá realizar o controle das indisponibilidades autorizadas pela CONTRATANTE, de modo que o relatório mensal demonstre a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal.

3.1.11.1.1. Tabela de Pontuação para Glosas para o indicador 3.1.11.1:

N °	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador 4	Por Ordem de Serviço	0,5
2	Atingir o índice crítico do indicador 4	Por Ordem de Serviço	1,0

3.1.11.2. Indicador 5

Nome do Indicador	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Operação e/ou Monitoração de Infraestrutura de TI (IDSOMITI), lista atual disposta no Anexo Descrição do Ambiente e item 4.2.1.
Descrição	Apura o nível de disponibilidade (24x7) de todos os Sistemas de Operação e/ou Monitoração de Infraestrutura de TI (SOMITI) da CONTRATANTE.
Fórmula de Cálculo	$IDSOMITI = 100\% * \frac{T_{disponível} + T_{autorizado}}{T_{total}}$ Onde: $T_{disponível}$ = Tempo de disponibilidade dos SOMITI $T_{autorizado}$ = Tempo de indisponibilidades autorizadas T_{total} = Tempo de disponibilidade esperado
Nível de Serviço	a) Desejável: IDSOMITI = 100% b) Aceitável: IDSOMITI >= 98% c) Crítico: IDSOMITI < 98%
Forma de Aferição	Por intermédio da solução de monitoração a ser implantada a CONTRATADA emitirá relatório mensal de disponibilidade de todos os Sistemas de Operação e/ou Monitoração de Infraestrutura de TI da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá realizar o controle das indisponibilidades autorizadas pela CONTRATANTE, de modo que o relatório mensal demonstre a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal.

3.1.11.2.1. Tabela de Pontuação para Glosas para o indicador 3.1.11.2:

N °	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador 5	Por Ordem de Serviço	0,5
2	Atingir o índice crítico do indicador 5	Por Ordem de Serviço	1,0

3.1.11.3. Indicador 6

Nome do Indicador	Índice de Disponibilidade das Instâncias de Sistemas Corporativos de TI (IDISCTI), lista atual disposta no Anexo Descrição do Ambiente e item 4.2.1.
Descrição	Apura o nível de disponibilidade dos ambientes de produção de todos os Sistemas Corporativos de TI (SCTI) administrados pela CONTRATADA, no período entre às 6h e às 21h, exceto sábados, domingos e feriados.
Fórmula de Cálculo	$IDISCTI = 100\% * \frac{T_{disponível}}{T_{total}}$ Onde: $T_{disponível}$ = Tempo de disponibilidade dos SCTI T_{total} = Tempo de disponibilidade esperado
Nível de Serviço	a) Desejável: IDISCTI = 100% b) Aceitável: IDISCTI >= 98% c) Crítico: IDISCTI < 98%
Forma de Aferição	Por intermédio da solução de monitoração a ser implantada a CONTRATADA emitirá relatório mensal de disponibilidade dos ambientes de produção de todos os Sistemas Corporativos de TI administrados pela CONTRATADA.
Periodicidade	Mensal.

3.1.11.3.1. Tabela de Pontuação para Glosas para o indicador 3.1.11.3:

N °	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador 6	Por Ordem de Serviço	0,5
2	Atingir o índice crítico do indicador 6	Por Ordem de Serviço	1,0

3.1.11.4. Indicador 7

Nome do Indicador	Índice de Disponibilidade da Infraestrutura dos Sistemas/Aplicativos Críticos (IDISAC), lista atual disposta no Anexo Descrição do Ambiente e item 4.2.1.
Descrição	Apura o nível de disponibilidade dos ambientes de produção de todos os Sistemas/Aplicativos críticos (SAC), no período entre às 6h e às 21h, exceto sábados, domingos e feriados.
Fórmula de Cálculo	$IDISAC = 100\% * \frac{T_{disponível}}{T_{total}}$ Onde: $T_{disponível}$ = Tempo de disponibilidade dos SAC T_{total} = Tempo de disponibilidade esperado
Nível de Serviço	a) Desejável: IDISAC = 100% b) Aceitável: IDISAC >= 98%

	c) Crítico: IDISAC < 98%
Forma de Aferição	Por intermédio da solução de monitoração a ser implantada a CONTRATADA emitirá relatório mensal de disponibilidade dos ambientes de produção de todos os Sistemas/Aplicativos críticos da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal.

3.1.11.4.1. Tabela de Pontuação para Glosas para o indicador 3.1.11.4:

N °	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador 7	Por Ordem de Serviço	0,5
2	Atingir o índice crítico do indicador 7	Por Ordem de Serviço	1,0

3.1.11.5. Indicador 8

Nome do Indicador	Índice de Incidentes Atendidos Fora do Prazo (IIAFPM)
Descrição	Apura o nível de atendimento de incidentes fora do prazo máximo.
Fórmula de Cálculo	$IIAFP = 100\% * \frac{(Qc1 * 2) + (Qc2 * 1,6) + (Qc3 * 1,3) + Qc4}{Qtotal}$ Onde: <i>Qc1= Incidentes de criticidade C1 atendidos fora do prazo</i> <i>Qc2= Incidentes de criticidade C2 atendidos fora do prazo</i> <i>Qc3= Incidentes de criticidade C3 atendidos fora do prazo</i> <i>Qc4= Incidentes de criticidade C4 atendidos fora do prazo</i> <i>Qtotal = Total de incidentes encerrados</i>
Nível de Serviço	a) Desejável: IIAFPM = 100% b) Aceitável: IIAFPM >= 95% c) Crítico: IIAFPM < 95%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de atendimento de incidentes fora do prazo, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal.

3.1.11.5.1. Tabela de Pontuação para Glosas para o indicador 3.1.11.5:

N °	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador 8	Por Ordem de Serviço	0,5
2	Atingir o índice crítico do indicador 8	Por Ordem de Serviço	1,0

3.1.11.6. GRUPO 01: Tabela de Pontuação para Glosas para os demais serviços gerenciados de sustentação e Monitoramento (NOC):

Nº	Descrição	Referência	Pontos
1	Descumprimento de cronograma de backup	Por ocorrência	0,5
2	Perda de arquivos na restauração de backup	Por ocorrência	1,0
3	Descumprimento de cronograma de mudanças (após implantado)	Por ocorrência	0,5
4	Reincidência de falhas de segurança	Por ocorrência	1,0
5	Deixar de registrar como mudança, necessidade de atualização de softwares sob sua administração no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da disponibilização pelo fabricante	Por ocorrência	0,4
6	Documentação da Rede de Dados desatualizada	Por ocorrência	0,5
7	Deixar de implementar scripts de monitoração nos prazos acordados	Por ocorrência	0,5
8	Registro de incidente de indisponibilidade de serviços sendo monitorados por usuário sem o devido registro anterior do ticket por ferramenta de monitoração.	Por ocorrência	0,1

3.1.12. Indicadores de Níveis de Serviço de Projetos de Infraestrutura de TI:

3.1.12.1. Indicador 9

Nome do Indicador	Índice de Projetos Atendidos Fora do Prazo (IIPJFP)
Descrição	Apura o nível de atendimento de projetos executados fora do prazo acordado.
Fórmula de Cálculo	$IIPJFP = 100\% * \frac{P_p}{P_{total}}$ Onde: P_p = Total de dias úteis de atraso na execução dos projetos P_{total} = Total de dias úteis acordados para execução dos projetos
Nível de Serviço	a) Desejável: IIPJFP = 0% b) Aceitável: IIPJFP <= 10% c) Crítico: IIPJFP > 10%
Forma de Aferição	Por intermédio da Proposta Técnica de projetos a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de execução de projetos fora do prazo acordado, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Por Ordem de Serviço.

3.1.12.2. Tabela de Pontuação para Glosas para os Projetos de Infraestrutura de TI:

Nº	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador 9	Por Ordem de Serviço	0,5
2	Atingir o índice crítico do indicador 9	Por Ordem de Serviço	1,0
3	Deixar de cumprir o prazo para apresentação de Proposta Técnica	Por ocorrência	0,5
4	Deixar de encaminhar Relatório de Status, conforme definido no Plano de Comunicação do Projeto	Por ocorrência	0,2
5	Deixar de atualizar o Cronograma do Projeto, com relação à linha de base aprovada pela CONTRATANTE	Por ocorrência	0,2
6	Deixar de preencher o controle diário de horas de serviço técnico, decorridos 1 (um) dia útil da realização dos serviços	Por ocorrência	0,1

3.1.13. VALORES E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

3.1.13.1. O valor do pagamento será aquele condizente ao valor mensal integral, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, consoante gradação prevista em tabelas em que para cada inadimplemento foram atribuídos pontos.

3.1.13.2. A CONTRATANTE realizará a avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, utilizando-se os indicadores definidos no item 3.1.1 deste anexo, e calculará a Nota Mensal de Avaliação – NMA, para cada item do contrato isoladamente, considerando a soma dos pontos perdidos de acordo com as tabelas de pontuação para glosas.

$$\text{NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA)} = 10 - (\Sigma \text{PONTOS PERDIDOS NA NMA})$$

3.1.13.3. Os pontos perdidos constantes das tabelas de pontuação para glosas devem ser somados cumulativamente, mesmo que a pontuação se refira a um mesmo indicador. Para os demais inadimplementos que não estão previstos nas tabelas de pontuação para glosas, ou para os quantitativos que extrapolarem os valores estabelecidos como MÁXIMO, para um determinado item de glosa, em regra durante o período mensal, a CONTRATANTE abrirá processo administrativo e seguirá o rito definido na minuta do Contrato, anexa

ao Edital do Pregão Eletrônico, não havendo prejuízo à aplicação de descontos na fatura, quando couber.

3.1.13.4. Tabela de Abatimentos de acordo com o NMA:

	NMA	Abatimentos (sobre o faturamento do item)
A	maior ou igual a 9,75	0%
B	maior ou igual a 9,5 e menor que 9,75	Notificação à CONTRATADA
C	maior ou igual a 9,25 e menor que 9,5	1%
D	maior ou igual a 9,0 e menor que 9,25	2%
E	maior ou igual a 8,5 e menor que 9,0	3%
F	maior ou igual a 8,0 e menor que 8,5	5%
G	maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	10%
H	maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	15%
I	maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	20%
J	maior ou igual a 4,0 e menor que 5,0	30%
K	maior ou igual a 3,0 e menor que 4,0	40%
L	maior ou igual a 2,0 e menor que 3,0	50%

3.1.13.4.1. Caso a CONTRATADA apresente por 02 (duas) vezes consecutivas a NMA menor que 9,50 ocorrerá o abatimento de 5% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima, a cada ocorrência não cumulativa.

3.1.13.4.2. Caso a CONTRATADA apresente por 03 (três) vezes consecutivas a NMA menor que 8,0 será considerado inadimplemento GRAVE e aberto processo de apuração de responsabilidade para aplicação das sanções cabíveis, conforme consta das regras de sanção previstas na minuta do contrato, anexa ao Edital do Pregão Eletrônico, a cada ocorrência não cumulativa.

3.1.13.4.3. Após o início da execução dos serviços, a obtenção de NMA menor ou igual a 5 (cinco) pontos, para qualquer um dos itens contratados, por (2) duas vezes a cada 4 (quatro) meses de execução contratual, ou ainda por (5) cinco vezes no período completo da sua vigência caracteriza-se como inexecução contratual, ensejando a sua rescisão, conforme consta das regras de sanção previstas na minuta do contrato, anexa ao Edital do Pregão Eletrônico.