

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

Item	Descrição	Franquia Mínima Mensal de Serviços (**)	Valor da Franquia Mínima Mensal de Serviços (R\$)	Chamado Excedente / Equipamento Gerenciado Excedente – Valor Unitário (R\$)	Franquia Máxima Mensal de Serviços (**)	Valor da Franquia Máxima Mensal de Serviços (***) (R\$)
1	Serviços de Atendimento 1º Nível	500 chamados			800 chamados	
2	Serviços de Atendimento 2º Nível	250 chamados			400 chamados	
3	Gerenciamento de Inventário de Hardware e Software de TIC	800 equipamentos gerenciados			1.000 equipamentos gerenciados	
VALOR TOTAL MENSAL - SERVIÇOS CONTINUADOS						
VALOR TOTAL EM 20 MESES - SERVIÇOS CONTINUADOS						

TABELA 03: PREÇOS - SERVIÇOS EVENTUAIS DE TIC

Item	Descrição	Quantidade de HORAS (20 meses)	Custo Unitário por HORA (Valor – R\$)	Custo Total (Valor – R\$)
1	Serviços Eventuais de TIC	833		
VALOR TOTAL EM 20 MESES – SERVIÇOS EVENTUAIS DE TIC				

CLÁUSULA OITAVA – FORMA DE PAGAMENTO:

8.1. Para que o pagamento seja realizado, a CONTRATADA deverá cumprir as condições e prazos previstos no Edital e seus anexos, e na proposta vencedora.

8.2. O pagamento será feito em conta corrente da CONTRATADA, 15 (quinze) dias após o recebimento de Nota Fiscal devidamente atestada pela Unidade competente.

8.2.1. Não serão realizados pagamentos em conta poupança.

8.2.2. Deverão constar obrigatoriamente no corpo das notas fiscais as seguintes informações:

I. Descrição do objeto fornecido, quantidade, preço unitário, preço total e data de emissão;

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

II. Número do contrato;

III. Banco, número da agência e conta-corrente para o pagamento.

8.3. Caso haja necessidade de realização de serviços fora do município da Sede do SEBRAE/GO, as despesas de viagem (quilômetro rodado e diária) serão pagas pelo SEBRAE/GO conforme estabelece a Resolução DIREX nº 010/2015 (ou a que vier a substituí-la) que determina os valores pagos a fornecedores licitados.

8.3.1. O ponto inicial utilizado para o cálculo do percurso deverá ser a cidade de Goiânia.

8.3.2. O pagamento relativo ao quilômetro rodado será considerado o percurso de trevo a trevo.

8.3.3. Os valores atualmente vigentes estão detalhados na tabela abaixo, podendo ser atualizados a critério do SEBRAE/GO:

TIPO DE DESPESA	DESCRIÇÃO	VALOR NO ESTADO / FORA DO ESTADO
QUILÔMETRO RODADO	Veículo de Passado.	R\$1,20
	Veículo Utilitário	R\$1,50
	Veículo de Grande Porte	R\$7,00
DIÁRIA	Almoço	R\$25,00
	Jantar	R\$25,00
	Pernoite	R\$105,00

8.4. As Notas Fiscais não aprovadas pelo SEBRAE/GO serão devolvidas à CONTRATADA para as correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição. O prazo para pagamento estabelecido acima será contado a partir da reapresentação, sem qualquer tipo de reajuste de seu valor ou qualquer ônus para o SEBRAE/GO, seja ele a que título for.

8.5. O prazo previsto no item 8.2. somente será observado quando não houver motivo para aplicação de multas ou de outras penalidades, casos em que o pagamento será efetuado após transcorrido o prazo para interposição de recursos ou após seu julgamento pelo SEBRAE/GO.

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

- 8.6. Para o faturamento do objeto contratado será considerado a autorização de fornecimento expedida pelo SEBRAE/GO.
- 8.7. Serão descontadas do valor do pagamento a que a CONTRATADA fizer jus as despesas de taxas, multas, entre outros, que o SEBRAE/GO venha a ter em razão de dados bancários informados incorretamente pela CONTRATADA.
- 8.8. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, pelo SEBRAE/GO, enquanto perdurar pendência em relação ao cumprimento das obrigações contratuais ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO - O presente contrato terá vigência de 20 (vinte) meses, podendo ser prorrogado por iguais períodos, por meio de termo(s) aditivo(s), caso haja interesse das partes, na forma da lei, até o limite de 60 (sessenta) meses. O contrato poderá ser rescindido pelo descumprimento de suas cláusulas e itens.

Parágrafo primeiro: Durante a vigência do presente contrato a CONTRATADA deverá manter-se em condições de funcionamento, inclusive quanto às exigências relativas à legislação específica e aos órgãos fiscalizadores.

Parágrafo segundo: Em caso de prorrogação da vigência, os preços poderão ser reajustados de acordo com o índice definido na cláusula décima primeira deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS ACRÉSCIMOS - A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo que se fizer necessário no objeto contratado em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial deste Contrato atualizado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO REAJUSTE - Havendo prorrogação, os valores contratados poderão ser reajustados, quando for o caso, de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC (IBGE), ou índice que vier a substituí-lo, depois de decorridos 20 (vinte) meses da assinatura deste contrato ou, excepcionalmente, quando houver permissão legal para o reajuste.

Parágrafo primeiro - No caso de substituição ou extinção do INPC do IBGE, será utilizado, para o cálculo do reajuste, o índice que o substituir e, caso não exista, outro será negociado entre as partes, que possua forma similar de apuração.

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

Parágrafo segundo: Se ato do Governo Federal ou disposição legal reduzir a periodicidade de reajustamento estipulada nesta cláusula, a sua aplicação aos preços contratados será imediata, obedecidas às condições e os critérios estabelecidos naqueles normativos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES - A contratada compromete-se a:

- I. não utilizar a marca SEBRAE/GO ou qualquer material desenvolvido pelo SEBRAE/GO para seus produtos e programas, assim como os dados a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes a este contrato, em ações desenvolvidas pela contratada fora do âmbito de atuação deste contrato;
- II. tratar todas as informações a que tenha acesso em função do presente contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro;
- III. só divulgar informações acerca do objeto deste contrato que envolva o nome do SEBRAE/GO mediante sua prévia e expressa autorização;
- IV. manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência deste contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação do SEBRAE/GO.
- V. todas as informações obtidas pela contratada quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
- VI. todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do SEBRAE/GO, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela contratada sem expressa autorização do SEBRAE/GO, de acordo com os termos constantes do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a ser firmado entre a contratada e seus empregados, disponibilizando cópia ao SEBRAE/GO.
- VII. os profissionais da contratada que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

- VIII. será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.
- IX. a contratada obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, ao SEBRAE/GO, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.
- X. cada profissional a serviço da contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional não poderá ser utilizada para fins particulares. Quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
- XI. a contratada deverá entregar ao SEBRAE/GO toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá ao SEBRAE/GO, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

Parágrafo Único. A infração ao inciso IV desta Cláusula implicará a rescisão imediata deste contrato e sujeitará a contratada às indenizações das perdas e danos previstos na legislação ordinária, salvo na hipótese prevista no art. 5º, XII da CRFB/88.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO – O presente instrumento poderá ser rescindido unilateralmente, por iniciativa do SEBRAE/GO, na ocorrência do inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no instrumento convocatório ou neste contrato e das demais cominações previstas em lei.

Parágrafo primeiro – Constituem motivos para rescisão unilateral ou administrativa do contrato, por parte do SEBRAE/GO, os seguintes:

- I – o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- II – o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- III – o atraso injustificado no início da execução do objeto;
- IV – a paralisação da execução do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao SEBRAE/GO;
- V – o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como a de seus superiores;
- VI – o cometimento reiterado de faltas na sua execução, devidamente anotadas;
- VII – a decretação de falência da sociedade;

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

VIII – a dissolução da sociedade;

IX – a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, bem como sua associação com outrem, fusão, cisão ou incorporação, que prejudiquem ou inviabilizem a execução do contrato;

X – a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

XI – a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a cessão ou transferência total ou parcial sem prévia anuência do SEBRAE/GO.

XII – no interesse do SEBRAE/GO, mediante justificativa.

Parágrafo segundo – A rescisão do contrato poderá ser amigável por acordo entre as partes, reduzidas a termo, desde que haja conveniência para o SEBRAE/GO.

Parágrafo terceiro – A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de parecer do gerente da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação e de autorização escrita e fundamentada do Diretor-Superintendente do SEBRAE/GO.

Parágrafo quarto – A rescisão do contrato poderá dar-se, ainda, judicialmente, nos termos da legislação.

Parágrafo quinto – Os casos de rescisão contratual serão motivados nos autos do processo de contratação, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo sexto – Sem prejuízo das sanções previstas nas cláusulas seguintes, na hipótese de rescisão administrativa do presente contrato, o SEBRAE/GO reserva-se o direito de reter os créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao SEBRAE/GO.

Parágrafo sétimo - Inexistindo crédito da CONTRATADA, ou sendo este insuficiente, caberá à CONTRATADA efetuar o pagamento do que for devido na Tesouraria do SEBRAE/GO, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contado da data da comunicação de confirmação do débito.

Parágrafo oitavo - Não se realizando o pagamento nos termos definidos nesta cláusula, far-se-á a sua cobrança judicialmente.

Parágrafo nono - Decorridos 30 (trinta) dias de atraso na execução do objeto, sem que tenham sido apresentadas justificativas plausíveis, estará caracterizado o descumprimento total das obrigações assumidas, caso em que o SEBRAE/GO poderá optar pela rescisão do contrato.

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

Parágrafo décimo - Sem prejuízo das sanções previstas nas cláusulas seguintes, na hipótese de rescisão administrativa do presente contrato, o SEBRAE/GO reserva-se o direito de reter os créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao SEBRAE/GO, inclusive para pagamento dos salários e verbas trabalhistas dos empregados lotados no SEBRAE/GO, que não tiveram cumprido até a data da rescisão ou término do contrato.

CLAUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES – Pelo descumprimento parcial ou total das cláusulas contratuais, a CONTRATADA poderá responder legalmente pelos prejuízos que seu ato causar, sem prejuízo ainda da aplicação das seguintes sanções:

- 13.1. **Advertência escrita:** quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato.
- 13.2. **Inexecução parcial:** hipóteses em que fique caracterizada a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto no termo de referência. A inexecução parcial restará configurada a partir da ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:
 - 13.2.1. Inexecução parcial leve: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos. A inexecução parcial leve ensejará a aplicação de multa contratual de 5% do faturamento nominal mensal.
 - 13.2.2. Inexecução parcial média: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo seis indicadores simultâneos. A inexecução parcial leve ensejará a aplicação de multa contratual de 10% do faturamento nominal mensal.
 - 13.2.3. Inexecução parcial grave: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo nove indicadores simultâneos. A inexecução parcial leve ensejará a aplicação de multa contratual de 15% do faturamento nominal mensal.

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

- 13.3. **Inexecução total:** considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:
- 13.3.1. Incidência de inexecuções parciais (leves e/ou médias e/ou graves) iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses em um período de exercício anual.
- 13.3.2. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.
- 13.3.3. A não transferência de conhecimentos nos termos do descrito do Item 5 – Plano de Transição.
- 13.4. A inexecução total ensejará a aplicação de multa de 10% sobre o valor do faturamento nominal total do contrato, sem prejuízo de ação administrativa para a suspensão temporária do direito de participar de licitação pelo prazo de até dois anos.
- 13.5. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado do contrato, quando a contratada ceder o contrato, no todo ou em parte, a pessoa física ou jurídica, sem autorização do SEBRAE/GO, devendo a CONTRATADA assumir a execução do objeto contratado no prazo máximo de 10 (dez) dias da data da aplicação da multa, sem prejuízo das outras sanções contratuais.
- 13.6. Pela rescisão do contrato por iniciativa da CONTRATADA sem justa causa, multa de 10% (dez por cento) incidentes sobre o valor atualizado do contrato, sem prejuízo do pagamento de outras multas que lhe tenham sido aplicadas e de responder por perdas e danos que a rescisão ocasionar ao SEBRAE/GO.
- 13.7. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sistema SEBRAE, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 13.8. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo SEBRAE/GO ou cobradas diretamente da CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de níveis mínimos de serviço e desempenho determinados no “Item 1 – Acordos de Níveis de Serviços”, do “Anexo B – Níveis de Serviços”.

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

13.9. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao SEBRAE/GO, decorrente das infrações cometidas.

13.10. Será facultada à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de 05 dias após a notificação, para as penalidades de advertência e multa por inexecução parcial, e de 10 dias para as penalidades relativas a inexecução total do contrato.

Parágrafo primeiro – As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA - A CONTRATADA deverá recolher, em nome do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Goiás – SEBRAE/GO, em até 30 (trinta) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, uma das garantias previstas no Artigo 27 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, sob pena de rescisão contratual, obedecidas as regras do Anexo IV do Edital, parte integrante deste contrato.

Parágrafo Primeiro: Em caso de prorrogação da vigência do contrato, a garantia deverá ser renovada em até 30 (trinta) dias úteis contados da data subsequente à assinatura do Termo Aditivo, mantendo-se o percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, cobrindo o prazo prorrogado acrescido de 90 (noventa) dias.

Parágrafo segundo: A garantia escolhida deverá ser integralizada sempre que dela forem deduzidos o valor da multa contratual ou valores relativos ao não cumprimento de obrigações contratuais assumidas.

Parágrafo Terceiro: A garantia escolhida pela CONTRATADA poderá ser substituída por outra no decorrer da execução do contrato, com a anuência do SEBRAE/GO, observadas as modalidades previstas no artigo 27 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ANTICORRUPÇÃO – As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE previstos no art. 2º do seu Regulamento de Licitações e de Contratos.

Parágrafo primeiro: A CONTRATADA assume que é expressamente contrária a prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema SEBRAE.

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

Parágrafo segundo: Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por meio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

Parágrafo terceiro: As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS ANEXOS - Ficam fazendo parte deste instrumento, como se transcritos fossem, o Edital do Pregão Eletrônico SEBRAE/GO 005/2017 e seus anexos, o ato de sua homologação e a proposta de preços formulada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS – As omissões deste contrato e as dúvidas oriundas de sua interpretação serão sanadas de acordo com o que dispuserem o Edital do Pregão Eletrônico SEBRAE/GO 005/2017 e a proposta apresentada pela CONTRATADA, prevalecendo as disposições do Edital sobre as da proposta, e ainda pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos Contratos e as disposições do direito privado.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES FINAIS - Os serviços decorrentes do presente contrato têm o caráter de eventualidade, não havendo entre as partes subordinação profissional. Trata-se de um contrato administrativo regido pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/GO e, supletivamente, pela lei civil, não se deduzindo a favor dos profissionais da CONTRATADA, vínculo empregatício para com o SEBRAE/GO, sob qualquer aspecto ou reflexo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO – Fica eleito o foro de Goiânia/GO para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes da execução deste contrato, com renúncia das partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

E, para firmeza do aqui ajustado, o presente instrumento é assinado em 3 (três) vias, de igual teor para um só fim, na presença de 2 (duas) testemunhas.

Goiânia, em de de 2017.

Igor Montenegro Celestino Otto
Diretor-Superintendente do
SEBRAE/GO

Luciana Jaime Albernaz
Diretora de Administração e Finanças do
SEBRAE/GO

.....
CONTRATADA

Testemunhas:

1) _____
CPF/MF Nº

2) _____
CPF/MF Nº

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

ANEXO IV

CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DE GARANTIA

- 1) A licitante vencedora deverá prestar, em nome do SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE GOIÁS – SEBRAE/GO, em até 30 (trinta) dias úteis, contados da assinatura do contrato, uma das garantias previstas no Artigo 27 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.
 - 1.1. **CAUÇÃO EM DINHEIRO** - Sobre a caução prestada em dinheiro incidirá tão somente a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança, a contar da data do depósito até o seu efetivo levantamento.
 - 1.2. **FIANÇA BANCÁRIA** - A fiança bancária será formalizada por intermédio de carta de fiança fornecida por instituição bancária e deverá estar registrada em cartório competente, contendo obrigatoriamente:
 - 1.2.1. Prazo de validade, que deverá corresponder ao prazo de vigência do contrato acrescido de 90 (noventa) dias;
 - 1.2.2. Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado;
 - 1.2.3. Expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil Brasileiro.
 - 1.3. **SEGURO** - O seguro-garantia deverá atender aos requisitos da legislação aplicável.
- 2) A garantia prevista no subitem 1.2 deverá ser adquirida em instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e a garantia prevista no subitem 1.3 deverá ser emitida por instituições autorizadas pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP.
- 3) Qualquer que seja a modalidade de garantia escolhida pela licitante vencedora, esta deverá cobrir todo o prazo de vigência do contrato acrescido de 90 (noventa) dias.
- 4) O comprovante de recolhimento de qualquer das garantias deverá ser apresentado à Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do SEBRAE/GO em até 30 (trinta) dias úteis contados da assinatura do contrato, sendo ela uma das garantias previstas no Artigo 27 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, sob pena de rescisão contratual e aplicação das penalidades previstas no Contrato.

PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

- 5) Em caso de prorrogação do prazo de vigência do contrato que vier a ser firmado com a licitante vencedora, a garantia deverá ser renovada, mantendo-se o percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, e cobrindo o prazo prorrogado acrescido de mais 90 (noventa) dias.
 - 5.1. Fica mantida a aplicação das penalidades previstas no item 4, para os períodos de prorrogação, se não cumprida a obrigação da prestação da garantia.
- 6) A Garantia depositada poderá, a critério do SEBRAE/GO, ser utilizada para cobrir eventuais multas e/ou o não cumprimento de obrigações contratuais assumidas pelo contratado.
- 7) A Garantia deverá ser integralizada sempre que dela for deduzido o valor da multa contratual ou valores relativos ao não cumprimento de obrigações contratuais assumidas.
- 8) A Garantia escolhida pela empresa contratada poderá ser substituída por outra no decorrer da execução do contrato, com a anuência do SEBRAE/GO, observadas as modalidades previstas no Artigo 27 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.
- 9) A Garantia prestada pela empresa contratada será liberada após 03 (três) meses do término do Contrato, depois de efetuados os descontos devidos, correspondentes a multas e obrigações contratuais não cumpridas, bem como, após a comprovação do cumprimento das verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação ou comprovação de que os empregados foram recolocados sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.



Contrato de Prestação de Serviços nº 41/2017, que entre si celebram o **SEBRAE/GO** e a empresa **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**.

Pelo presente instrumento firmado à vista do que consta do processo GEDOC nº 17712/2016 o **SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE GOIÁS - SEBRAE/GO**, sociedade civil sem fins lucrativos, com sede e foro em Goiânia/GO, na Av. T-3 nº 1.000, Setor Bueno, inscrito no CNPJ/MF sob nº 01.269.984/0001-73, doravante denominado **SEBRAE/GO**, neste ato representado pelo seu Diretor-Superintendente Igor Montenegro Celestino Otto, portador da C.I/RG nº 1.712.476 - 2ª Via - SP/GO, inscrito no CPF/MF sob o nº 434.026.071-15, e pela Diretora de Administração e Finanças Luciana Jaime Albemaz, portadora da C.I/RG nº 1177022 - 2ª via, DGPC/GO, inscrita no CPF/MF sob o nº 234.421.661-87, ambas residentes e domiciliadas nesta Capital, e a empresa **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 85.240.869/0001-66, inscrição estadual: 252.413.245, inscrição municipal: 17504-3, estabelecida na Rua Sete de Setembro, nº 16, bairro KOBRASOL, em São José/SC, CEP 88.102-030, telefone (48) 3203-7100, e-mail/skype: governo@ilhaservice.com.br, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por Alcides De Brida Neto, brasileiro, casado, empresário, portador da C.I/RG nº 1.754.012-7 SSP/SC, inscrito no CPF/MF sob o nº 636.392.709-91, celebram o presente contrato, que se regerá pelo disposto no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, pelos seguintes documentos cujos textos são de conhecimento da **CONTRATADA** e fazem parte integrante e inseparável a este Contrato, independente de transcrição: edital de licitação e seus anexos, especificações técnicas, proposta de preços da licitante vencedora, a homologação e a adjudicação e supletivamente pela legislação civil pertinente e pelas cláusulas condições seguintes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO - O presente contrato tem por objeto a contratação da prestação de serviços técnicos especializados com vistas a auxiliar, acompanhar e subsidiar o **SEBRAE/GO** na implantação e operação dos serviços de atendimento aos usuários, suporte técnico especializado de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC e monitoramento e gerenciamento do inventário de hardware e software, contemplando o planejamento, implantação e operação de Central de Atendimento aos Usuários (Central de Serviços), por intermédio de software de gerenciamento de serviços de TIC, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library, bem como conforme Termo de Referência constante do Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n. 005/2017.

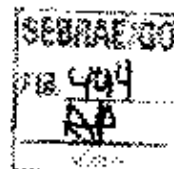
CLÁUSULA SEGUNDA - DA SUBCONTRATAÇÃO - O objeto contratado será executado diretamente pela **CONTRATADA**, vedada a subempreitada ou cessão a terceiros das obrigações decorrentes do contrato, sem prévia anuência do **SEBRAE/GO**, e desde que mantida sua responsabilidade perante o **SEBRAE/GO**, sendo vedada a subcontratação com licitante que tenha participado do procedimento licitatório.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO: A gestão do contrato e a sua fiscalização caberá à Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação - UTIC do **SEBRAE/GO**, sob a responsabilidade do empregado João Henrique Ribeiro das Neves, a quem compete anotar as ocorrências e gerir a execução do mesmo.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. T-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br





Parágrafo primeiro - Não obstante a CONTRATADA seja a única responsável pela execução do objeto, o SEBRAE/GO reserva-se no direito de exercer a mais ampla e irrestrita fiscalização sobre o objeto contratado, mediante fiscais designados.

Parágrafo segundo - O SEBRAE/GO acompanhará a execução do objeto, e ainda, avaliará a qualidade do mesmo, podendo rejeitá-lo no todo ou em parte, com a exposição dos motivos.

Parágrafo terceiro - A fiscalização do SEBRAE/GO não diminui nem substitui a responsabilidade da CONTRATADA, decorrente das obrigações aqui assumidas.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA - Além das obrigações previstas no Edital do Pregão Eletrônico n. 005/2017 e no seu Termo de Referência (Anexo I), cabe à Contratada:

- Zelar pela perfeita execução do objeto contratado.
- Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas em razão da natureza do objeto contratado.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO SEBRAE/GO - Além das obrigações previstas no Edital do Pregão Eletrônico n. 005/2017 e no seu Termo de Referência (Anexo I), cabe ao SEBRAE/GO:

- Fornecer à CONTRATADA as facilidades necessárias ao pleno cumprimento das obrigações que lhe são atribuídas neste instrumento contratual.
- Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

CLÁUSULA SEXTA - DO ORÇAMENTO ANUAL ESTIMADO DO CONTRATO - O valor estimado do presente contrato é de R\$ 707.000,00 (setecentos e sete mil reais).

Parágrafo primeiro - As despesas decorrentes do objeto dessa licitação correrão a conta da dotação orçamentária de 2017/2018, e serão alocadas no Projeto: UTIC - Gestão da Tecnologia da Informação e Ação: Serviços Contratados de TI.

Parágrafo segundo - A estimativa de valor prevista constitui-se em mera previsão, não estando o SEBRAE/GO obrigado a realizá-la em sua totalidade e não cabendo à CONTRATADA, neste caso, o direito de pleitear qualquer tipo de indenização.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR CONTRATADO - Pela execução do objeto contratado, os valores a serem pagos são os seguintes:

TABELA 01: PREÇOS - IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Item	Indicador de Atividade	Contratado (preço estimado)
Etapas 01 - Ativação da Central de Serviços	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato.	60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)
Etapas 02 - Divulgação da Central de Serviços	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato.	1ª Fase - Divulgação (30 dias após o início da Etapa de Ativação da Central de Serviços). 2ª Fase - Divulgação ("Go live"): 20 dias de divulgação após o início da Operação).
Etapas 03 - Ativação dos Serviços de Monitoramento e Gerenciamento de Ativos (Inventário de Hardware e Software)	Imediatamente após a ativação da Central de Serviços	45 (quarenta e cinco) dias (a contar do início da atividade)
VALOR TOTAL DA IMPLANTAÇÃO		R\$ 11.000,00

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás

Av. T-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br

TABELA 02: PREÇOS - SERVIÇOS CONTINUADOS

Item	Descrição	Franquia Mínima Mensal de Serviços (*)	Valor da Franquia Mínima Mensal de Serviços (R\$)	Chamado Excedente / Equipamento Gerenciado Excedente - Valor Unitário (R\$)	Franquia Máxima Mensal de Serviços (**)	Valor da Franquia Máxima Mensal de Serviços (***) (R\$)
1	Serviços de Atendimento 1º Nível	500 chamadas	R\$ 8.886,53	R\$ 7,77	800 chamadas	R\$ 14.218,48
2	Serviços de Atendimento 2º Nível	250 chamadas	R\$ 10.458,76	R\$ 41,84	400 chamadas	R\$ 16.734,02
3	Gestão e suporte de inventário de Hardware e Software de TIC	800 equipamentos gerenciados	R\$ 2.400,00	R\$ 3,00	1.000 equipamentos gerenciados	R\$ 3.000,00
VALOR TOTAL MENSAL - SERVIÇOS CONTINUADOS						R\$ 33.952,50
VALOR TOTAL EM 36 MESES - SERVIÇOS CONTINUADOS						R\$ 1.222.290,00

(*) A "Franquia Mínima Mensal de Serviços" será automaticamente contrastada mensalmente, após a Etapa 01 - "Ativação da Central de Serviços" da Implantação da Central de Serviços, continuando durante toda a vigência do contrato.

(**) Em hipótese alguma a "Franquia Máxima Mensal de Serviços" pode ser ultrapassada no mês. Caso isso tenha a possibilidade de ocorrer, um aditivo do contrato deverá ser firmado para o acréscimo desses valores.

(***) A base de cálculo para obtenção do valor da Franquia Máxima Mensal de Serviços deverá obedecer as seguintes fórmulas:

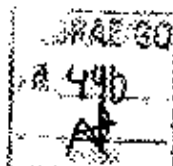
Item 1) Franquia Máxima Mensal de Serviços = Franquia Mínima Mensal de Serviços + (300 x Valor unitário do chamado excedente)

Item 2) Franquia Máxima Mensal de Serviços = Franquia Mínima Mensal de Serviços + (150 x Valor unitário do chamado excedente)

Item 3) Franquia Máxima Mensal de Serviços = Franquia Mínima Mensal de Serviços + (300 x Valor unitário do equipamento gerenciado excedente)

TABELA 03: PREÇOS - SERVIÇOS EVENTUAIS DE TIC

Item	Descrição	Quantidade de HORAS (36 meses)	Valor Unitário por HORA (Valor - R\$)	Custo Total (Valor - R\$)
1	Serviços Eventuais de TIC	833	R\$ 20,00	16.000,00
VALOR TOTAL EM 36 MESES - SERVIÇOS EVENTUAIS DE TIC				16.000,00



CLÁUSULA OITAVA – FORMA DE PAGAMENTO:

- 8.1. Para que o pagamento seja realizado, a CONTRATADA deverá cumprir as condições e prazos previstos no Edital e seus anexos, e na proposta vencedora.
- 8.2. O pagamento será feito em conta corrente da CONTRATADA, 15 (quinze) dias após o recebimento de Nota Fiscal devidamente atestada pela Unidade competente.
- 8.2.1. Não serão realizados pagamentos em conta poupança.
- 8.2.2. Deverão constar obrigatoriamente no corpo das notas fiscais as seguintes informações:
- I. Descrição do objeto fornecido, quantidade, preço unitário, preço total e data de emissão;
 - II. Número do contrato;
 - III. Banco, número da agência e conta-corrente para o pagamento.
- 8.3. Caso haja necessidade de realização de serviços fora do município da Sede do SEBRAE/GO, as despesas de viagem (quilômetro rodado e diária) serão pagas pelo SEBRAE/GO conforme estabelece a Resolução DIREX nº 010/2015 (ou a que vier a substituí-la) que determina os valores pagos a fornecedores licitados.
- 8.3.1. O ponto inicial utilizado para o cálculo do percurso deverá ser a cidade de Goiânia.
- 8.3.2. O pagamento relativo ao quilômetro rodado será considerado o percurso de trevo a trevo.
- 8.3.3. Os valores atualmente vigentes estão detalhados na tabela abaixo, podendo ser atualizados a critério do SEBRAE/GO:

TIPO DE DESPESA	DESCRIÇÃO	VALOR NO ESTADO / FORA DO ESTADO
QUILÔMETRO RODADO	Veículo de Passado	R\$1,20
	Veículo Utilitário	R\$1,50
	Veículo de Grande Porte	R\$2,50
DIÁRIA	Almoço	R\$25,00
	Jantar	R\$25,00
	Pernoite	R\$105,00

- 8.4. As Notas Fiscais não aprovadas pelo SEBRAE/GO serão devolvidas à CONTRATADA para as correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição. O prazo para pagamento estabelecido acima será contado a partir da reapresentação, sem qualquer tipo de reajuste de seu valor ou qualquer ônus para o SEBRAE/GO, seja ele a que título for.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. F3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



- 8.5. O prazo previsto no item 8.2. somente será observado quando não houver motivo para aplicação de multas ou de outras penalidades, casos em que o pagamento será efetuado após transcorrido o prazo para interposição de recursos ou após seu julgamento pelo SEBRAE/GO.
- 8.6. Para o faturamento do objeto contratado será considerado a autorização de fornecimento expedida pelo SEBRAE/GO.
- 8.7. Serão descontadas do valor do pagamento a que a CONTRATADA fizer jus as despesas de taxas, multas, entre outras, que o SEBRAE/GO venha a ter em razão de dados bancários informados incorretamente pela CONTRATADA.
- 8.8. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, pelo SEBRAE/GO, enquanto perdurar pendência em relação ao cumprimento das obrigações contratuais ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO - O presente contrato terá vigência de 20 (vinte) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos ou fração, por meio de termo(s) aditivo(s), caso haja interesse das partes, na forma da lei, até o limite de 60 (sessenta) meses.

Parágrafo primeiro: Durante a vigência do presente contrato a CONTRATADA deverá manter-se em condições de funcionamento, inclusive quanto às exigências relativas à legislação específica e aos órgãos fiscalizadores.

Parágrafo segundo: Em caso de prorrogação da vigência, os preços poderão ser reajustados de acordo com o índice definido na cláusula décima primeira deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS ACRÉSCIMOS - A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo que se fizer necessário no objeto contratado em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial deste Contrato atualizado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO REAJUSTE - Havendo prorrogação, os valores contratados poderão ser reajustados, quando for o caso, de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC (IBGE), ou índice que vier a substituí-lo, depois de decorridos 20 (vinte) meses da assinatura deste contrato ou, excepcionalmente, quando houver permissão legal para o reajuste.

Parágrafo primeiro: - No caso de substituição ou extinção do INPC do IBGE, será utilizado, para o cálculo do reajuste, o índice que o substituir e, caso não exista, outro será negociado entre as partes, que possua forma similar de apuração.

Parágrafo segundo: Se ato do Governo Federal ou disposição legal reduzir a periodicidade de reajustamento estipulada nesta cláusula, a sua aplicação aos preços contratados será imediata, obedecidas as condições e os critérios estabelecidos naqueles normativos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES - A contratada compromete-se a:

- L. não utilizar a marca SEBRAE/GO ou qualquer material desenvolvido pelo SEBRAE/GO para seus produtos e programas, assim como os dados a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes a este contrato, em ações desenvolvidas pela contratada fora do âmbito de atuação deste contrato;





- II. tratar todas as informações a que tenha acesso em função do presente contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro;
- III. não divulgar informações acerca do objeto deste contrato que envolva o nome do SEBRAE/GO mediante sua prévia e expressa autorização;
- IV. manter, por si, por seus prepostos e contratados, íntegro e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência deste contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação do SEBRAE/GO;
- V. todas as informações obtidas pela contratada quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados;
- VI. todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do SEBRAE/GO, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela contratada sem expressa autorização do SEBRAE/GO, de acordo com os termos constantes do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a ser firmado entre a contratada e seus empregados, disponibilizando cópia ao SEBRAE/GO;
- VII. os profissionais da contratada que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-las a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito;
- VIII. será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços;
- IX. a contratada obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, ao SEBRAE/GO, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;
- X. cada profissional a serviço da contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional não poderá ser utilizada para fins particulares. Quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas;
- XI. a contratada deverá entregar ao SEBRAE/GO toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá ao SEBRAE/GO, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

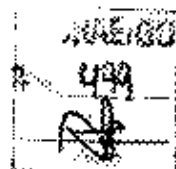
Parágrafo Único: A infração ao inciso IV desta Cláusula implicará a rescisão imediata deste contrato e sujeitará a contratada às indenizações das perdas e danos previstos na legislação ordinária, salvo na hipótese prevista no art. 5º, XII da CRFB/88.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO - O presente instrumento poderá ser rescindido unilateralmente, por iniciativa do SEBRAE/GO, na ocorrência do inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no instrumento convocatório ou neste contrato e das demais cominações previstas em lei.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. F-2, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.219-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br





Parágrafo primeiro - Constituem motivos para rescisão unilateral ou administrativa do contrato, por parte do SEBRAE/GO, os seguintes:

- I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- II - o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- III - o atraso injustificado no início da execução do objeto;
- IV - a paralisação da execução do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao SEBRAE/GO;
- V - o descumprimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como a de seus superiores;
- VI - o cometimento reiterado de faltas na sua execução, devidamente anotadas;
- VII - a decretação de falência da sociedade;
- VIII - a dissolução da sociedade;
- IX - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, bem como sua associação com outrem, fusão, cisão ou incorporação, que prejudiquem ou inviabilizem a execução do contrato;
- X - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- XI - a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a cessão ou transferência total ou parcial sem prévia anuência do SEBRAE/GO;
- XII - no interesse do SEBRAE/GO, mediante justificativa;

Parágrafo segundo - A rescisão do contrato poderá ser amigável por acordo entre as partes, reduzidas a termo, desde que haja conveniência para o SEBRAE/GO.

Parágrafo terceiro - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de parecer do gerente da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação e de autorização escrita e fundamentada do Diretor-Superintendente do SEBRAE/GO.

Parágrafo quarto - A rescisão do contrato poderá dar-se, ainda, judicialmente, nos termos da legislação.

Parágrafo quinto - Os casos de rescisão contratual serão motivados nos autos do processo de contratação, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo sexto - Sem prejuízo das sanções previstas nas cláusulas seguintes, na hipótese de rescisão administrativa do presente contrato, o SEBRAE/GO reserva-se o direito de reter os créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao SEBRAE/GO.

Parágrafo sétimo - Inexistindo crédito da CONTRATADA, ou sendo este insuficiente, caberá à CONTRATADA efetuar o pagamento do que for devido na Tesouraria do SEBRAE/GO, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contado da data da comunicação de confirmação do débito.

Parágrafo oitavo - Não se realizando o pagamento nos termos definidos nesta cláusula, far-se-á a sua cobrança judicialmente.

Parágrafo nono - Decorridos 30 (trinta) dias de atraso na execução do objeto, sem que tenham sido apresentadas justificativas plausíveis, estará caracterizado o descumprimento total das obrigações assumidas, caso em que o SEBRAE/GO poderá optar pela rescisão do contrato.

Parágrafo décimo - Sem prejuízo das sanções previstas nas cláusulas seguintes, na hipótese de rescisão administrativa do presente contrato, o SEBRAE/GO reserva-se o direito de reter os créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao SEBRAE/GO, inclusive

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás

Av. F3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-240

Tel. 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br





para pagamento dos salários e verbas trabalhistas dos empregados lotados no SEBRAE/GO, que não tiveram cumprido até a data da rescisão ou término do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES – Pelo descumprimento parcial ou total das cláusulas contratuais, a CONTRATADA poderá responder legalmente pelos prejuízos que seu ato causar, sem prejuízo ainda da aplicação das seguintes sanções:

- 14.1. **Advertência escrita:** quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato.
- 14.2. **Inexecução parcial:** hipóteses em que fique caracterizada a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto no termo de referência. A inexecução parcial restará configurada a partir da ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:
- 14.2.1. **Inexecução parcial leve:** reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos. A inexecução parcial leve ensejara a aplicação de multa contratual de 5% do faturamento nominal mensal.
- 14.2.2. **Inexecução parcial média:** reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo seis indicadores simultâneos. A inexecução parcial leve ensejara a aplicação de multa contratual de 10% do faturamento nominal mensal.
- 14.2.3. **Inexecução parcial grave:** reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo nove indicadores simultâneos. A inexecução parcial leve ensejara a aplicação de multa contratual de 15% do faturamento nominal mensal.
- 14.3. **Inexecução total:** considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:
- 14.3.1. Incidência de inexecuções parciais (leves, e/ou médias e/ou graves) iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses em um período de exercício anual.
- 14.3.2. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.
- 14.3.3. A não transferência de conhecimentos nos termos do descrito do Item 5 – Plano de Transição, constante do Termo Referência, Anexo I, item 5.
- 14.4. A inexecução total ensejara a aplicação de multa de 10% sobre o valor do faturamento nominal total do contrato, sem prejuízo de ação administrativa para a suspensão temporária do direito de participar de licitação pelo prazo de até dois anos.
- 14.5. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado do contrato, quando a contratada ceder o contrato, no todo ou em parte, a pessoa física ou jurídica, sem autorização do SEBRAE/GO, devendo a CONTRATADA assumir a execução do objeto contratado no prazo máximo de 10 (dez) dias da data da aplicação da multa, sem prejuízo das outras sanções contratuais.
- 14.6. Pela rescisão do contrato por iniciativa da CONTRATADA sem justa causa, multa de 10% (dez por cento) incidentes sobre o valor atualizado do contrato, sem prejuízo do pagamento

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás

Av. T-3, nº 2000, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax.: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



- de outras multas que lhe tenham sido aplicadas e de responder por perdas e danos que a rescisão ocasionar ao SEBRAE/GO.
- 14.7. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sistema SEBRAE, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 14.8. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo SEBRAE/GO ou cobradas diretamente da CONTRATADA, amigavelmente ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de níveis mínimos de serviço e desempenho determinados no "Item 1 - Acordos de Níveis de Serviços", do "Anexo B - Níveis de Serviços", constante do Termo Referência, Anexo I.
- 14.9. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao SEBRAE/GO, decorrente das infrações cometidas.
- 14.10. Será facultada à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de 05 dias após a notificação, para as penalidades de advertência e multa por inexecução parcial, e de 10 dias para as penalidades relativas a inexecução total do contrato.

Parágrafo Único - As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA - A CONTRATADA deverá recolher, em nome do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Goiás - SEBRAE/GO, em até 30 (trinta) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, uma das garantias previstas no Artigo 27 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, sob pena de rescisão contratual, obedecidas as regras do Anexo IV do Edital, parte integrante deste contrato.

Parágrafo Primeiro: Em caso de prorrogação da vigência do contrato, a garantia deverá ser renovada em até 30 (trinta) dias úteis contados da data subsequente à assinatura do Termo Aditivo, mantendo-se o percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, cobrindo o prazo prorrogado acrescido de 90 (noventa) dias.

Parágrafo Segundo: A garantia escolhida deverá ser integralizada sempre que dela forem deduzidos o valor da multa contratual ou valores relativos ao não cumprimento de obrigações contratuais assumidas.

Parágrafo Terceiro: A garantia escolhida pela CONTRATADA poderá ser substituída por outra no decorrer da execução do contrato, com a anuência do SEBRAE/GO, observadas as modalidades previstas no artigo 27 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA ANTICORRUPÇÃO - As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE previstos no art. 2º do seu Regulamento de Licitações e de Contratos.

Parágrafo primeiro: A CONTRATADA assume que é expressamente contrária a prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema SEBRAE.

Parágrafo segundo: Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por meio de terceiros, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou



de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

Parágrafo terceiro: As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS ANEXOS - Ficam fazendo parte deste instrumento, como se transcritos fossem, o Edital do Pregão Eletrônico SEBRAE/GO 005/2017 e seus anexos, o ato de sua homologação e a proposta de preços formulada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS - As omissões deste contrato e as dúvidas oriundas de sua interpretação serão sanadas de acordo com o que dispuserem o Edital do Pregão Eletrônico SEBRAE/GO 005/2017 e a proposta apresentada pela CONTRATADA, prevalecendo as disposições do Edital sobre as da proposta, e ainda pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos Contratos e as disposições do direito privado.

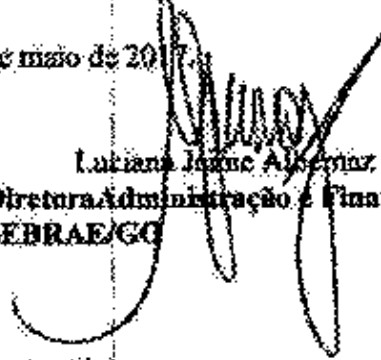
CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DISPOSIÇÕES FINAIS - Os serviços decorrentes do presente contrato têm o caráter de eventualidade, não havendo entre as partes subordinação profissional. Trata-se de um contrato administrativo regido pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/GO e, supletivamente, pela lei civil, não se deduzindo a favor dos profissionais da CONTRATADA, vínculo empregatício para com o SEBRAE/GO, sob qualquer aspecto ou reflexo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO - Fica eleito o foro de Goiânia/GO para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes da execução deste contrato, com renúncia das partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, para firmaza do aqui ajustado, o presente instrumento é assinado em 3 (três) vias, de igual teor para um só fim, na presença de 2 (duas) testemunhas.

Goiânia, em 23 de maio de 2017.


Igor Montenegro Celestino Otto
Diretor-Superintendente do
SEBRAE/GO


Luciana Joane Albuquerque
Diretora Administração e Finanças do
SEBRAE/GO

Alcides de Brito Neto
ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA
CONTRATADA

Testemunhas:

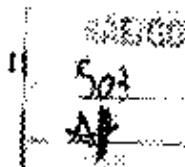
1) _____
Jussely Alves Martins
CPF/MF N° 767.231.721-45

2) _____
Jedro Henrique Ribeiro das Neves
CPF/MF N° 961.858.481-04

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. ES, nº 1000, Sator Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax.: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br





TERMO DE REFERÊNCIA

01 - OBJETO:

Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados, com vistas a auxiliar, acompanhar e subsidiar o SEBRAE/GO na implantação e operação dos serviços de atendimento aos usuários, suporte técnico especializado de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC e monitoramento e gerenciamento do inventário de hardware e software, contemplando o planejamento, implantação e operação de Central de Atendimento aos Usuários (Central de Serviços), por intermédio de software de gerenciamento de serviços de TIC, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library e especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos.

02 - JUSTIFICATIVA:

Em 2015 a Diretoria Executiva do SEBRAE/GO aprovou o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PD TIC) 2015-2018, reforçando a decisão da instituição em implantar o modelo de gestão orientado a resultados. O PD TIC aprovado é composto de três programas que abarcam a melhoria dos serviços prestados pela Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC). São eles: Programa de Melhoria na Gestão, Programa SEBRAE Integra e Programa de Melhoria da Infraestrutura.

Dentro do Programa de Melhoria na Gestão está o projeto de implantação de uma Central de Serviços mais especializada, aderente às boas práticas de gestão de serviços adotadas atualmente no mercado através da ITIL, contemplando a medição de desempenho baseado em indicadores e métricas orientados por modelos e padrões de sistemas de melhoria contínua de maturidade de processos.

A ITIL é um framework para gerenciamento de serviços de TI mais adotado mundialmente. A utilização das melhores práticas contidas na ITIL Versão 3 ajuda as organizações a atingirem seus objetivos de negócio utilizando apropriadamente os serviços TI.

A ITIL® foi desenvolvida no final dos anos 80 pelo governo britânico, primeiramente como CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e futuramente pela OGC (Office of Government Commerce), a partir da necessidade do governo de ter seus processos organizados na área de TI. O resultado foi a junção das melhores práticas e processos para ancorar a gestão dos serviços de TI. Foram levadas em conta as experiências acumuladas por organizações públicas e privadas de diversos países. Durante a década de 90, várias organizações europeias privadas passaram a adotar essas melhores práticas, o que acabou popularizando as publicações. Hoje, a ITIL é uma marca mantida pela empresa Alexos, uma joint venture entre a UK Cabinet Office e a Capita, uma empresa especializada em gestão de processos de negócio.

O presente Termo de Referência estabelece em seu objeto o papel estratégico do desenvolvimento do modelo e aplicação da Gestão de Serviços à luz das normas e técnicas aplicáveis, como forma de viabilizar as condições para que a instituição cumpra as determinações legais e normativas. Isso implicará na estruturação das melhores práticas de atendimento ao usuário final de TIC, que contempla: suporte básico remoto e presencial, orientação, solução de problemas de TIC, e demais serviços de TIC conforme catálogo de serviços vigente. Tais práticas, após implementadas, trarão à Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação maior eficiência e efetividade na resolução dos problemas que

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás

Av. T-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-340

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sabrsogo.com.br





12 504
DA

afetam diretamente aos serviços prestados ao cliente externo. Dessa forma, contribuindo para que o SEBRAE/GO atinja seus objetivos estratégicos e cumpra com a sua missão.

A implantação dos processos de Gestão de Serviços exige dos responsáveis por sua formulação profundos conhecimentos técnicos, além da disponibilização e domínio das mais modernas e atualizadas ferramentas de diagnóstico e de gestão disponíveis no mercado, como forma de se maximizar os seus benefícios.

No entanto, a instituição dispõe atualmente de um reduzido quadro de analistas especializados na área, sendo que a esses restará, após a presente contratação, a responsabilidade pela execução dos serviços de alta complexidade (aqui chamados de Serviços de Nível 3) e a supervisão da execução dos serviços tratados neste documento (serviços de nível 1 e 2, serviços eventuais de TIC e gerenciamento de inventário de hardware e software). Dessa forma, torna-se imperiosa a pretendida contratação, posto que propiciará, de forma eficaz e tempestiva, o atingimento dos resultados almejados.

03 – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

3.1. A presente contratação compreende os seguintes serviços:

- a. Planejamento, implantação e operação da Central de Serviços e dos processos "Gerenciamento de Incidentes", "Gerenciamento de Problemas", "Gerenciamento de Mudanças", "Gerenciamento de Liberações", "Gerenciamento de Configuração", "Gerenciamento de Infraestrutura" de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library.
- a.1. A Central de Serviços prestará atendimento e suporte técnico especializado de primeiro e segundo níveis em TIC, de forma remota, aos usuários.
- b. Atendimento especializado de segundo nível em TIC, de maneira presencial, aos usuários.
- c. Serviços eventuais de TIC, não caracterizados como "chamados técnicos" de resolução de incidentes, já que não estarão presentes em Catálogo de Serviços;
- d. Monitoramento e gerenciamento de inventário de hardware e software.

3.2. A presente contratação NÃO compreende os serviços de atendimento e suporte técnico especializado de 3º nível, visto que os mesmos serão prestados pelos analistas do SEBRAE/GO alocados na Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3.3. Os serviços eventuais de TI, assim como os serviços de suporte de 1º e 2º nível, não são executados pelos analistas do SEBRAE/GO, ficando sob sua responsabilidade a gestão da execução dos mesmos que, após a contratação objeto desse termo de referência, será realizada pela CONTRATADA.

3.4. Os serviços eventuais de TI são serviços de suporte técnico em TIC sob demanda, não presentes no Catálogo de Serviços, como por exemplo, a organização ou montagem de um rack de telecomunicações.

3.5. Os serviços, objeto dessa contratação, envolvem a execução de atividades de rotina de TIC que devem ser prestados de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho e atividades pontuais para atender a necessidades específicas.

3.6. Os serviços requeridos, conforme descritos nas especificações técnicas (Anexo A - Especificações Técnicas), nas quantidades e condições ali previstas, devem ser adjudicados, globalmente, à licitante vencedora.

3.7. O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste termo de referência.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE

Av. T-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



acordo com o Anexo II - Modelo de Proposta de Preços. No caso dos serviços eventuais de TIC (eventos, mudanças e problemas), será utilizado o quantitativo de horas definido a cada serviço ofertado do saldo estabelecido em contrato.

- 3.8. Os serviços de atendimento remoto da Central de Serviços, serão executados nas instalações da CONTRATADA quando forem de 1º e 2º nível. Quando forem atendimentos de 2º nível presencial serão sempre prestados nas instalações do SEBRAE/GO, estando a equipe destinada pela CONTRATADA a esse serviço alocada na dependência denominada SEDE do SEBRAE/GO. Ambos os serviços serão prestados utilizando um software de gerenciamento de serviços de TIC, de propriedade da CONTRATADA, com as funcionalidades mínimas descritas no Anexo C - Especificações Técnicas das Ferramentas.

4. FASES DE IMPLEMENTAÇÃO E PRAZOS

4.1. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação do SEBRAE/GO, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, após a assinatura do Contrato, o plano de implantação dos serviços, contendo cronograma detalhado das atividades, a serem executadas. Caso o SEBRAE/GO solicite algum ajuste, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e re apresentar, o referido plano, no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos.

4.2. CRONOGRAMA MACRO

4.2.1. IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Item	Descrição	Início da Atividade	Conclusão (prazo estimado)	Entregáveis
1	Etapa 01 - Ativação da Central de Serviços	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	60 (sessenta) dias (a contar do início da atividade)	1. Termo de abertura do Projeto. 2. Plano de Projeto. 3. "Script" de Atendimento Macro fluxos de atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes. 4. Treinamento do processo e solução para os analistas e gestores do SEBRAE/GO. 5. Adequação do Catálogo de Serviço. 6. Disponibilização de um painel de controle acessível pela internet.



2	Etapa 02 – Divulgação da Central de Serviços	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	1ª Fase – Divulgação (30 dias após o início da etapa de Ativação da Central de Serviços). 2ª Fase – Divulgação ("Go live"): 20 dias de divulgação após o início da Operação).	1. Manual do usuário para abertura de chamados. 2. Seminário de divulgação da Central de Serviços para a direção do SEBRAE/GO. 3. Elaboração da pesquisa de satisfação.
3	Etapa 03 – Ativação dos Serviços de Gerenciamento de Inventário de hardware e software	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato	45 (quarenta e cinco) dias (a contar do início da atividade)	1. Relação dos ativos a serem gerenciados. 2. Disponibilização de um painel de controle acessível pela internet.

4.1.2. SERVIÇOS CONTINUADOS (ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL, 2º NÍVEL E SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE INVENTÁRIO DE HARDWARE E SOFTWARE)

Item	Descrição	Início da Atividade	Conclusão (prazo)
1	Serviços de Atendimento de 1º Nível	A partir da ativação da Central de Serviços	Até o final do prazo contratual
2	Serviços de Atendimento de 2º Nível	A partir da ativação da Central de Serviços	Até o final do prazo contratual
3	Serviço de Gerenciamento de inventário de hardware e software	A partir da ativação da Central de Serviços	Até o final do prazo contratual

4.1.3. SERVIÇOS EVENTUAIS DE TIC

Item	Descrição	Início da Atividade	Conclusão (prazo)
1	Serviços Eventuais de TIC	Início pré-estabelecido na Ordem de Serviço	Término pré-estabelecido na Ordem de Serviço

4.3. MODELO DE EXECUÇÃO

Para a execução do Contrato, será implementado método de trabalho, baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o SEBRAE/GO como responsável pela gestão do Contrato e pelo acesso da aderência aos padrões de qualidade, exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços.



Os serviços executados, no escopo da contratação, envolvem atividades de rotina, que deverão ser executadas, de maneira contínua, para apoiar os processos de trabalho do SEBRAE/GO. Adicionalmente, algumas atividades pontuais deverão ser executadas, para atender a demandas específicas, referentes à infraestrutura de TIC do SEBRAE/GO.

4.4. GESTÃO DO CONTRATO PELO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá nomear um gestor do Contrato e um substituto na sua ausência, que terá, como responsabilidade, garantir a entrega dos melhores níveis de serviços, durante toda a vigência do mesmo. Este profissional deverá garantir o acompanhamento das necessidades do SEBRAE/GO, provendo soluções, que visem ao seu melhor atendimento.

Dentre as atribuições desse profissional, estarão:

- I. Gerenciamento das atividades, previstas em Contrato.
- II. Gerenciamento dos chamados, escalados para a CONTRATADA.
- III. Gerenciamento das Ordens de Serviço, escalados para a CONTRATADA.
- IV. Apoio ao SEBRAE/GO, para melhor utilização do Contrato e recursos técnicos da CONTRATADA.
- V. Acompanhamento do Contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento de níveis de serviços).

4.5. MODELO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos e acordados, entre o SEBRAE/GO e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores, relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/coertura e segurança. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores (expressos em determinada unidade de medida), relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis, a serem cumpridas, pela CONTRATADA.

Os 30 primeiros dias após o início da execução dos serviços detalhados no Anexo A - Especificações Técnicas, considerando como data inicial a conclusão da Etapa 01 - Ativação da Central de Serviços, serão considerados como período de estabilização, durante o qual, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes, que se mostrarem necessários, no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como, nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

As metas de níveis de serviços serão implementadas, gradualmente, durante o período de estabilização, de modo a permitir, à CONTRATADA, realizar a adequação progressiva de seus serviços, e alcançar, no término desse período, o desempenho pleno, requerido pelo SEBRAE/GO.



4.6. PERIODICIDADE DE APERIÇÃO E AVALIAÇÃO

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA, elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o, ao SEBRAE/GO, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidas pelas partes, durante a Etapa 01 - Ativação da Central de Serviços.

4.7. ACORDO INICIAL E AJUSTES DE INDICADORES E METAS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Os indicadores/metras, estabelecidos neste Termo de Referência e demais anexos, definem os níveis de serviços, inicialmente exigidos, e que devem ser cumpridos, pela CONTRATADA.

Os 30 primeiros dias após o início de execução dos serviços detalhados no Anexo A - Especificações Técnicas, considerado como data inicial a conclusão da Etapa 01 - Ativação da Central de Serviços, serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, após o qual, os níveis de serviços definidos seguirão as tabelas constantes no item 1.) Acordos de Níveis de Serviços (ANS's), do Anexo B - Níveis de Serviços.

4.8. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas, que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços definidos, devem ser imediatamente comunicados ao SEBRAE/GO, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

4.9. HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

O SEBRAE/GO fará a homologação dos serviços, relacionados neste Termo de Referência e demais anexos, conforme abaixo:

- I. Para os Serviços Contínuos, que envolvem as atividades de suporte de 1º Nível e 2º Nível, o SEBRAE/GO atestará o recebimento dos mesmos, mensalmente, através da validação do Relatório de Níveis de Serviços.
- II. Para os Serviços Eventuais de TIC, o SEBRAE/GO atestará os recebimentos dos mesmos, mediante a validação dos respectivos documentos comprobatórios (entregáveis).

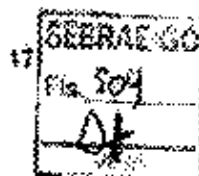
4.10. FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

Os faturamentos dos serviços, executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo:

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. F3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br





4.10.1. FATURAMENTO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

O SEBRAE/GO deverá contratar as etapas relacionadas na Tabela 01, constante no Anexo III – Modelo de Proposta de Preços. O faturamento da Implantação da Central de Serviços será único durante toda a vigência contratual, conforme prazos estabelecidos nesta tabela informada. A CONTRATADA deverá emitir Nota Fiscal somente após validação pelo SEBRAE/GO dos serviços prestados através da emissão da Ordem de Serviços (OSP). A Nota Fiscal dos serviços de implantação deverá ser emitida e entregue, ao SEBRAE/GO, entre os dias 01 e 20 do mês da entrega do serviço ou posterior.

4.10.2. FATURAMENTO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS

Uma “Franquia Mínima Mensal de Serviços” será automaticamente contratada mensalmente para cada um dos itens dos Serviços Continuados, relacionados na Tabela 02, Anexo III – Modelo de Proposta de Preços, após a implantação da central de serviços (Etapa 01 – “Ativação da Central de Serviços”), continuando durante toda a vigência do contrato.

Caso o valor estabelecido da franquias mínima seja ultrapassado dentro do mês para o item, este consumo deverá ser faturado como “chamado excedente” ou “equipamento gerenciado excedente” para o referido item, baseado no seu valor unitário, até o limite estabelecido na “Franquia Máxima Mensal de Serviços” para o item. Os valores estabelecidos na franquias máxima não poderão ser ultrapassados em hipótese alguma.

Valores das franquias mínimas não utilizados dentro de um determinado mês não ficarão como créditos para os meses subsequentes.

Até o 5º dia útil do mês subsequente à execução dos serviços, a CONTRATADA deverá emitir Relatório de Níveis de Serviços para a validação pelo SEBRAE/GO. A aceitação dos serviços será formalizada, pelo SEBRAE/GO, através da emissão do Termo de Aceite (TA) ou documento similar. A Nota Fiscal das franquias de serviços contratados, e, quando pertinente, dos chamados excedentes ou equipamentos gerenciados excedentes, deverá ser entregue ao SEBRAE/GO, em até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de validação do Relatório de Níveis de Serviços.

As eventuais penalidades por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) estão descritas na Cláusula Décima Quarta da Minuta Contratual (Anexo III) e serão aplicadas conforme a validação do Relatório de Níveis de Serviços.

4.10.3. FATURAMENTO DOS SERVIÇOS EVENTUAIS DE TIC

Os Serviços Eventuais de TIC serão faturados imediatamente após a entrega/aceite dos documentos comprobatórios (entregáveis) dos mesmos. A aceitação será formalizada, pelo SEBRAE/GO, através da emissão do Termo de Aceite (TA) ou documento similar.

Os Serviços Eventuais de TIC possuem limite estipulado em horas, para cada ano de execução contratual. O quantitativo de horas contratadas para a execução dos serviços citados poderá sofrer alteração, no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias, priorização,

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. T-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax.: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



inclusão e exclusão de tarefas mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

5. PLANO DE TRANSIÇÃO

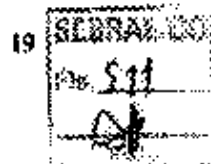
Nas hipóteses de rescisão e término contratual, na sempre que o SEBRAE/GO assim solicitar, a CONTRATADA deverá entregar, ao SEBRAE/GO, um Plano de Transição dos serviços contratados. O mesmo deve conter os itens e documentos relacionados abaixo e ser solicitado pelo SEBRAE/GO com 30 (trinta) dias de antecedência.

Itens do Plano de Transição:

- Os objetivos específicos de cada parte do Plano de Transição.
- Os recursos que o SEBRAE/GO e a CONTRATADA necessitam para efetivar a Transição.
- As premissas e dependências técnicas, pertinentes ao Plano de Transição.
- As exigências específicas da Transição.
- Cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis).

Documentos anexos ao Plano de Transição (todos devidamente atualizados):

- Macro fluxos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes.
- "Scripts" de atendimento.
- Catálogo de serviços.
- Histórico de chamados desde a implantação. O relatório deverá ser exportado em formato CSV ou XML e conter, no mínimo, as informações abaixo:
 - Data abertura.
 - Data de Resolução.
 - Contato.
 - Solicitante.
 - Categoria do Serviço.
 - Resumo.
 - Descrição.
 - Registro da Solução.
 - Técnico responsável.
 - Grupo de atendimento.
 - Tempo de Atendimento.
 - Tempo de Solução.
- Base de conhecimento. O relatório deverá ser exportado em formato CSV ou XML e conter, no mínimo, as informações abaixo:
 - Data do documento.
 - Data de aprovação.
 - Categoria do Serviço.
 - Resumo.
 - Descrição.
 - Registro da Solução.
- Inventário de Hardware e Software com o histórico das movimentações desde o momento de sua implantação.



- VII. Indicadores operacionais da Central de Serviços.
- VIII. Modelo do Relatório de Níveis de Serviços.
- IX. Modelo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

Caso o SEBRAE/GO solicite algum ajuste, no Plano de Transição, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e ressubmeter, o referido plano, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

6. SIGILO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA deverá se comprometer a manter todas as condições, que garantam o sigilo das informações do SEBRAE/GO, bem como, zelar pelos princípios que regem a Segurança da Informação: a Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade, sendo responsável por qualquer evento que viole algum destes princípios ou condições, decorrente da prestação de seus serviços.

07 - DO LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

- 7.1. A execução do objeto deste Edital ocorrerá tanto na capital quanto no interior do Estado, não sendo vedada às empresas localizadas em outras cidades a participação no certame.

08 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

Cabrá, à empresa CONTRATADA, o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, previstas no Anexo A - Especificações Técnicas:

- a) Executar o objeto da presente contratação, conforme estabelecido neste Termo de Referência, no Edital de Licitação e seus anexos e na proposta vencedora, obedecendo à regulamentação aplicável descrita neste.
- b) Conferir todos os parâmetros e elementos que subsidiarão a execução do objeto, correndo por sua exclusiva responsabilidade a constatação e aferição dos mesmos.
- c) Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente as reclamações sobre sua execução, nos prazos estipulados pelo SEBRAE/GO.
- d) Disponibilizar link de internet para permitir acesso remoto seguro, via VPN ou conexão direta, para que possa atender os chamados dos usuários de TIC do SEBRAE/GO, bem como, prover os serviços de suporte remoto, disponibilizando banda necessária à prestação dos serviços.
- e) Responsabilizar-se, integralmente, pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- f) Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, do SEBRAE/GO, sejam revistos, modificados ou revogados, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.
- g) Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos.
- h) A CONTRATADA deverá garantir que o SEBRAE/GO não tenha despesas telefônicas para aberturas de chamados ou de quaisquer outras interações por voz entre os usuários e os atendentes da Central de Serviços. Para tanto, serão admitidas as seguintes opções mutuamente exclusivas:



- h.1.) Interligação da Central Telefônica do SEBRAE/GO com a da CONTRATADA: o SEBRAE/GO disponibilizará portas de ramais analógicos no seu PABX para a CONTRATADA implementar essa interligação. As quantidades de portas disponibilizadas são igualmente proporcionais à quantidade de chamadas simultâneas.
- h.2.) Interligação da Central Telefônica do SEBRAE/GO com a da CONTRATADA: o SEBRAE/GO disponibilizará interface(s) E1 no seu PABX para a CONTRATADA implementar essa interligação. Para cada porta E1 disponibilizada, serão possíveis 30 (trinta) chamadas simultâneas.
- i) O SEBRAE/GO permitirá que as duas centrais telefônicas sejam conectadas por meio de circuito de dados, provido pela CONTRATADA.
- j) Encaminhar, à Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do SEBRAE/GO, as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços, previamente validados.
- k) Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais, resultantes dessa contratação.
- l) Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais, previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, dado que, os seus empregados não mantêm nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/GO.
- m) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações, estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados, durante a execução desse Contrato.
- n) Assumir a responsabilidade por todos os encargos, de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução desse Contrato.
- o) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito.
- p) Apresentar Documento(s) que comprovem possuir pessoal técnico especializado, na data da assinatura do Contrato, para a realização do objeto da licitação, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:
- p.1.) 01 (um) profissional com certificação PMP.
- p.2.) 01 (um) profissional com certificação ITIL Foundation V3.
- L Esta comprovação dar-se-á por meio da apresentação de cópia de registro na carteira de trabalho e previdência social (CTPS), ou junta de cópia da "ficha de registro de empregado", ou da apresentação de cópia do contrato de prestação de serviço firmado entre as partes, ou mediante cópia do ato de investidura no cargo ou cópia do contrato social de que o detentor do acervo técnico pertence ao quadro de pessoal permanente ou é seu diretor ou sócio ou termo de compromisso firmado entre o profissional e a Licitante, onde o primeiro se compromete a participar da realização dos trabalhos objeto da licitação.
- II. Para este pessoal técnico, a subcontratação será admitida conforme estabelecido no Regulamento de Licitações.
- q) A equipe técnica de 2º nível para atendimento presencial deverá estar alocada na Sede do SEBRAE/GO, situada à Av. T-3, 1.000, Setor Bueno, Goiânia-GO. A CONTRATADA terá um prazo de 15 dias corridos, após a data de assinatura do contrato, para apresentação desta equipe, que deverá possuir vínculo empregatício com a CONTRATADA. A comprovação da equipe dar-se-á por meio da apresentação de cópia



de registro na carteira de trabalho e previdência social (CTPS), juntada de cópia da "ficha de registro de empregado", bem como os exames médicos admissionais, para cada membro da equipe técnica de 2º nível no momento da apresentação da referida equipe ao SEBRAE/GO.

- q.1.) Apresentar mensalmente, juntamente com a fatura de pagamento, as guias do FGTS e INSS do mês anterior, referentes a cada membro da equipe técnica de 2º nível, devidamente pagas, para comprovação da manutenção do vínculo empregatício.
- c) Responder por quaisquer danos causados, diretamente, a bens de propriedade do SEBRAE/GO ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados, durante a execução dos serviços.
- s) Solicitar, ao SEBRAE/GO, a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do SEBRAE/GO, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional, sob sua responsabilidade.
- t) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.
- u) Disponibilizar e manter toda a infraestrutura da Central de Serviços da CONTRATADA (ex.: instalações físicas, mobiliário, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local) necessária à execução dos serviços, objeto do Termo de Referência e demais anexos.
- v) Disponibilizar e operar o software de gerenciamento de serviços de TIC, em todas as etapas da prestação dos serviços.
- w) Disponibilizar e operar ferramentas para acesso remoto às estações de trabalho da CONTRATADA.
- x) Disponibilizar como serviço o uso de licenças das ferramentas citadas acima (v e w) para os gestores e profissionais de 1º Nível (8 licenças, sendo 8 simultâneas) do SEBRAE/GO.
- y) A CONTRATADA deverá estar disponível para reuniões de alinhamento (presencial ou não), conforme necessidade do SEBRAE/GO, durante a vigência do contrato.
- z) Manter-se, durante o período de vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas na licitação.
- aa) Manter seus empregados, quando nas dependências do SEBRAE/GO, devidamente identificados mediante uso visível de crachá e uniforme.
- bb) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, objeto do Termo de Referência e demais anexos, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos.
- cc) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
- dd) Reportar ao SEBRAE/GO, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades, que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do SEBRAE/GO.
- ee) Elaborar e apresentar ao SEBRAE/GO, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus definidos no Termo de Referência (e demais anexos) e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- ff) Disponibilizar a cada renovação contratual, ou quando o SEBRAE/GO solicitar, os relatórios abaixo no formato e com as informações descritas no item 5 - Plano de Transição:
- ff.1.) Macro fluxos de atendimento;
- ff.2.) "Scripts" de atendimento;
- ff.3.) Catálogo de serviços;
- ff.4.) Histórico de chamados.



- ff.5.) Base de conhecimento;
ff.6.) Inventário de Hardware e Software.

- gg) Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o SEBRAE/GO.
- hh) Obedecer, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança, implementados no ambiente de TIC do SEBRAE/GO.
- ii) Providenciar cópia da Política de Segurança da Informação e das demais políticas e normas, disponibilizadas pelo SEBRAE/GO, para todos os seus profissionais alocados na execução dos serviços, bem como, zelar pela observância de tais normas. Além disso, todos os profissionais que farão acesso a rede de computadores do SEBRAE/GO a fim de executar os serviços constantes neste Termo de Referência e seus anexos, deverão assinar o Termo de Responsabilidade de Uso da Rede, documento integrante da Política de Segurança da Informação e posteriormente encaminhar ao SEBRAE/GO. Durante a vigência do contrato, poderá ser exigida a assinatura de outros documentos em termos de responsabilidade de uso de recursos do SEBRAE/GO.
- jj) Designar dois (02) profissionais, para atuarem, respectivamente, como ponto focal e ponto focal substituto, como prepostos da CONTRATADA, de forma a receber as demandas, resolver problemas da execução do contrato, realizar reuniões com o SEBRAE/GO, dentre outros assuntos de relacionamento SEBRAE/GO-CONTRATADA.
- kk) Solucionar todos os eventuais problemas relacionados com a execução do objeto da licitação, mesmo que para isso outra solução não prevista neste Edital tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o SEBRAE/GO, desde que de responsabilidade da CONTRATADA.
- ll) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes e suas consequências, respondendo pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA quando da execução do objeto ora contratado, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização exercida pelo SEBRAE/GO, e, ainda, não cabendo ao SEBRAE/GO, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes.
- mm) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do SEBRAE/GO, ou em qualquer outro local onde esteja executando o objeto desta licitação, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
- nn) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo que se fizer necessário no objeto contratado em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do art. 30 do Regulamento de Licitações e de Contratos do SEBRAE.

09 - DAS OBRIGAÇÕES DO SEBRAE/GO:

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, de modo a zelar pela qualidade, transparência e agilidade do objeto licitado, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.
- b) Fornecer informações, dados e elementos necessários ao pleno conhecimento, pela CONTRATADA, das especificações e características do objeto solicitado.
- c) Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades do SEBRAE/GO, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás

Av. T-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-249

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



- d) Disponibilizar, para a CONTRATADA, as informações técnicas do seu sistema de telefonia (PABX), necessárias para viabilizar a integração com o sistema de telefonia (PABX) da CONTRATADA.
- e) Disponibilizar as informações, constantes em seu sistema de controle de chamados e patrimônio, de modo a compor as informações que serão inseridas no software de gerenciamento de serviços de TIC que será provido como serviço pela CONTRATADA.
- f) Disponibilizar documentação técnica e treinamento, ao pessoal da CONTRATADA, em Soluções de uso exclusivo do SEBRAE/GO.
- g) Prestar as informações e os esclarecimentos, que venham a ser solicitados, pela CONTRATADA, necessários ao desempenho das atividades, previstas no Termo de Referência e demais anexos.
- h) Efetuar o pagamento da implantação da Central de Serviços, mediante o recebimento do(s) entregável(ais) de cada etapa da implantação.
- i) Verificar e atestar as futuras mensais da CONTRATADA, mediante a homologação e aceite do relatório gerencial mensal.
- j) Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, após o atesto da fatura mensal da CONTRATADA, desde que, cumpridas todas as formalidades e exigências do Contrato.
- k) Designar dois (02) profissionais, para atuarem, respectivamente, como ponto focal e ponto focal substituto, para atuar na gestão do Contrato, incluindo aprovações de relatórios mensais de níveis de serviços e de faturas.
- l) Exercer a fiscalização dos serviços prestados.
- m) Comunicar, oficialmente, à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- n) Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional, exigidos no Anexo A - Especificações técnicas.

10 - DOS ANEXOS:

Anexo A - Especificações Técnicas

Anexo B - Níveis de Serviços

Anexo C - Especificações Técnicas das Ferramentas

ANEXO A**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS****1. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS CONTINUADOS A SEREM PRESTADOS**

1.1 A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de referência.

1.2. No tocante ao modelo de gestão de serviços ITIL, a CONTRATADA deverá implementar e gerir, no mínimo, os seguintes processos/componentes:

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás

Av. T-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax.: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br

- Função Service Desk (Central de Serviços).
- Processo de Gerenciamento de Incidentes.
- Processo Gerenciamento de Problemas.
- Processo Gerenciamento de Mudanças.
- Processo Gerenciamento de Liberações.
- Processo Gerenciamento de Configuração.
- Processo Gerenciamento de Infraestrutura.
- Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) de fornecedores internos e externos.
 - o Prover desenho do(s) processo(s) implementado(s) e documentações complementares (Políticas, Formulários, Scripts).
 - o Definir os indicadores de cada processo implementado.
 - o Parametrizar o software de gerenciamento de serviços de TIC, para suportar as requisições do(s) processo(s) implementado(s).
 - o Prover Base de Conhecimento para o processo de Gerenciamento de Incidentes.
 - o Prover Base de Dados Relacional (CMDB) para o processo de Gerenciamento de Configuração.
 - o Treinar os envolvidos no(s) processo(s) implementado(s).

1.3. O software de gerenciamento de serviços de TIC que será disponibilizado pela CONTRATADA, conforme detalhado no Anexo C - Especificações Técnicas das Ferramentas, deverá contemplar, no mínimo, os processos:

- Gerenciamento de incidentes.
- Gerenciamento de problemas.
- Gerenciamento de mudanças.
- Gerenciamento da configuração e de ativo de serviço.
- Gerenciamento de conhecimento.
- Atendimento de requisições.
- Gerenciamento do acordo de nível de serviço (SLA).
- Gerenciamento do catálogo de serviços.

1.4. O parque de TIC da Contratada é composto atualmente pelos equipamentos listados abaixo, que serão suportados pelas equipes de 1º e 2º Nível:

- Microcomputadores;
- Notebooks;
- Impressoras de pequeno porte;
- Centrais telefônicas;
- Relógios de ponto;
- Access points;
- No-breaks;
- Estabilizadores de voltagem;
- Switches;
- iPads;
- Smartphones;
- Celulares convergentes;

- Modem 3G ou 4G;
- Sistema de videoconferência.

1.5. A CONTRATADA utiliza atualmente as seguintes tecnologias, não limitadas a estas, para manter sua infraestrutura em funcionamento:

- Microsoft Active Directory 2003 e 2008;
- Microsoft Exchange Server 2010;
- Microsoft IIS;
- Apache Tomcat;
- Microsoft SQL Server 2008 e 2012;
- MySQL 5.0;
- Moodle Webgateway;
- VMware vSphere 5.5;
- Storage EMC VNX 5200;
- Switches core 3Com 5400;
- Switches borda Enterasys B5K125 e 3Com 4500;
- Controladoras wireless Aruba 2400 e Watchguard Firebox M400;
- Sistema de videoconferência RadvisionScopia;
- Centrais telefônicas Alcatel OmniPCX Enterprise, Digistar XT-72 e Intelbras Impacta 40.

1.6. A lista dos chamados elegíveis para o atendimento pela Central de Serviços deverá ser definida no Catálogo de Serviços no início do Contrato, e atualizada, sempre que necessário. Contudo, citamos a seguir algumas tarefas de suporte que a CONTRATADA deverá realizar, porém não limitado a:

- 1.6.1. Criar, alterar e excluir usuários no domínio Microsoft Active Directory;
- 1.6.2. Criar, alterar e excluir grupos/membros de grupos de Segurança/Distribuição no domínio Microsoft Active Directory;
- 1.6.3. Incluir, alterar e remover caixas postais de usuários, grupos e listas de distribuição no Microsoft Exchange Server;
- 1.6.4. Administrar contas e senhas de domínios (login's), e-mail, sistemas, e outros que estiverem no escopo de atendimento;
- 1.6.5. Instalar, configurar e dar suporte aos aplicativos de suites de escritório, antivírus, navegadores web, e demais aplicativos padronizados pelo SEBRAE/GO;
- 1.6.6. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos (escritório e utilidades), sistemas de informação, equipamentos e serviços de informática;
- 1.6.7. Realizar a ativação e desativação de microcomputadores, a saber: instalação de novo equipamento, realização de backup dos dados do usuário no equipamento antigo, restauração dos dados do usuário no novo equipamento;
- 1.6.8. Realizar a troca de toners/cartuchos em impressoras, quando solicitado;



- 1.6.9. Executar serviços de manutenção do cabeamento de rede/voz existente, tais como substituição de patch cords danificados, conexão de conexões que apresentem falhas e defeitos, organizar e manter o cabeamento nos racks;
- 1.6.10. Instalar e substituir peças ou componentes dos microcomputadores fornecidos pelo SEBRAE/GO tais como teclados, mouses, memórias, processadores, discos rígidos, fontes, entre outros;
- 1.6.11. Criar, alterar e excluir usuários para acesso às redes wifi disponibilizadas pelo SEBRAE/GO;
- 1.6.12. Realizar o controle dos agendamentos de reuniões via sistema de videoconferência do SEBRAE/GO;
- 1.6.13. Iniciar, moderar e finalizar reuniões realizadas através do sistema de videoconferência;
- 1.6.14. Orientar aos usuários quanto a comandos básicos de programação das centrais telefônicas (desvio de chamadas, bloqueio de ramais, conferência, etc);
- 1.6.15. Realizar a mudança de ponto de ramais telefônicos na Sede;
- 1.6.16. Realizar a configuração inicial de smartphones e tablets pertencentes ao SEBRAE/GO;
- 1.6.17. Realizar a configuração de conta de email do usuário em smartphones e tablets pertencentes ao SEBRAE/GO;
- 1.6.18. Abrir e acompanhar chamados abertos nos demais fornecedores contratados pelo SEBRAE/GO. Alguns exemplos de fornecedores: telecomunicações e centrais telefônicas, manutenção de microcomputadores, manutenção dos relógios de ponto, suporte a rede wifi e suporte ao sistema de videoconferência;
- 1.7. O SEBRAE/GO será responsável pela execução do suporte especializado nível 3, que compreende: gerenciamento de servidores, correio eletrônico, bancos de dados, redes, armazenamento de dados (storage) e soluções de segurança.
- 1.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar a solução de gerenciamento de chamados para uso pelos técnicos Nível 3, de forma a manter a consistência nas informações de execução dos chamados e a unicidade da gestão dos mesmos em uma única ferramenta.

2. CENTRAL DE SERVIÇOS DE 1º NÍVEL

2.1. ESCOPO:

A função da Central de Serviços de 1º Nível é ser o ponto único de contato, entre os usuários do SEBRAE/GO, para com os serviços prestados pela Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC), cujas atividades são: registro, atendimento, resolução e controle de todos os chamados e o gerenciamento de informações, relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como, realizar atendimento remoto, na busca de restauração do funcionamento normal dos serviços, a fim de garantir o retorno rápido das operações de negócio.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. F3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax.: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



A Central de Serviços de 1º Nível deverá, obrigatoriamente, possuir as seguintes características:

- I. A equipe da Central de Serviços de 1º Nível deverá possuir conhecimentos técnicos de microinformática, telefonia e de redes de computadores, de modo a resolver os chamados de menor complexidade, inerentes a esses temas - exemplo: esclarecimento de dúvidas sobre microinformática e telefonia e controles de acesso aos recursos de rede.
- II. A Central de Serviços de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores (2º Nível, equipe do SEBRAE/GO (3º Nível) ou fornecedores externos).
- III. A CONTRATADA deverá disponibilizar número local, na sede do SEBRAE/GO, apto a receber as ligações, provenientes dos usuários do SEBRAE/GO e dimensionar a quantidade de ramais que o SEBRAE/GO deverá disponibilizar à CONTRATADA em sua Central Telefônica (PABX). Deverá ser estabelecida VPN, através da Internet, ou linha dedicada de dados, a critério da CONTRATADA, para permitir o acesso seguro, da Central de Serviços, ao ambiente do SEBRAE/GO, para a prestação dos serviços de suporte e acompanhamento dos chamados.
- IV. A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica, na sua Central de Serviços, para garantir a disponibilidade da sua operação, bem como, permitir o acesso seguro ao ambiente de TIC do SEBRAE/GO.
- V. Os chamados elegíveis são chamados que podem ser resolvidos, por telefone, e serão tratados, dentro do ambiente da Central de Serviços, em 1º nível, dentro do acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido em Contrato. A lista dos chamados elegíveis para o atendimento dentro da Central de Serviços deverá ser definida no Catálogo de Serviços no início do Contrato, e atualizada, sempre que necessário.
- VI. A CONTRATADA deverá prover e manter um ambiente operacional especializado, que servirá como ponto central de atendimento, de todos os usuários indicados e autorizados pelo SEBRAE/GO. Dessa forma, a CONTRATADA deverá dimensionar capacidade de atendimento, para a Central de Serviços, considerando regime estável de operação pós-implantação, em quantidade de Posições de Atendimento - PA e infraestrutura de troncos de voz, tal que sejam atendidos todos os acordos de níveis de serviços estipulados no Anexo B, item 1.1.
- VII. A CONTRATADA deverá ter capacidade para suportar 800 (oitocentos) chamados/mês ("tranquia máxima do serviço").
- VIII. A Central de Serviços da CONTRATADA deverá atender os seguintes usuários:
 - a. Empregados e estagiários do SEBRAE/GO.
- IX. A Central de Serviços deverá ser implantada, de modo que, os atendimentos dos chamados sejam tratados e gerenciados, pela CONTRATADA, de acordo com a figura abaixo:



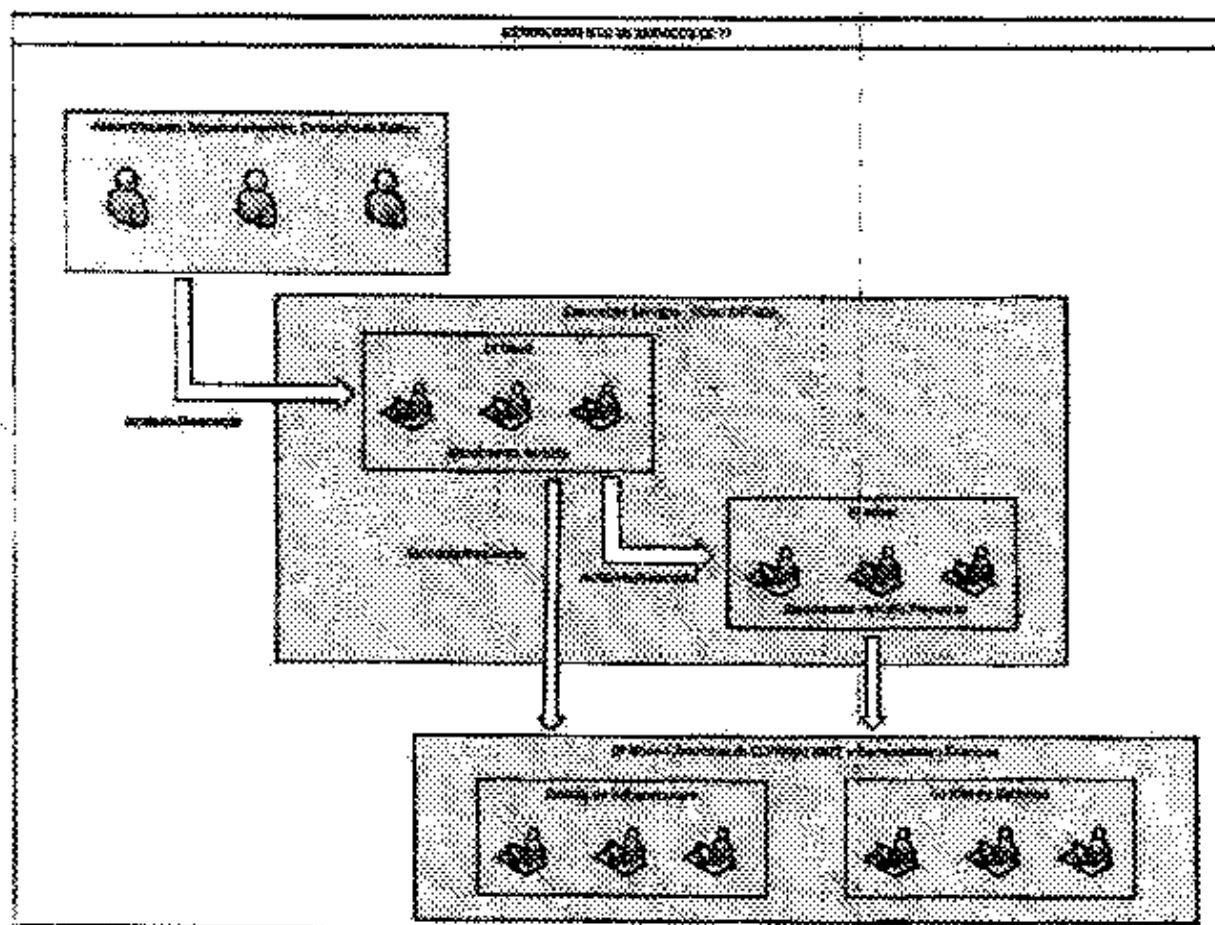


Figura 1 - Central de Serviços

X. Principais atividades da Central de Serviços de 1º Nível:

- a. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC do SEBRAE/GO.
- b. Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviços (ANS's).
- c. Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º nível, aplicando "scripts" e base de erros conhecidos mais simples.
- d. Escalar e encaminhar, para a equipe de suporte de 2º nível, os chamados não solucionados pelo 1º nível.
- e. Resolver um incidente, aplicando uma solução de contorno ou definitiva, disponível na base de dados de erros conhecidos.
- f. Escalar e encaminhar, para a equipe de suporte de 3º nível, os chamados que não puderem ser solucionados em 1º e 2º níveis, de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviços estipulados.
- g. Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições.
- h. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás

Av. E3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax.: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



- i. Realizar o acompanhamento integral, dos eventos demandados a ela, mesmo em caso de encaminhamento a outros níveis de suporte ou para Contratos com terceiros, cabendo, à Central de Serviços, o acompanhamento e exigência de cumprimento de prazos, até a finalização do evento, onde será dado o motivo, que demandou a ocorrência, bem como, a forma como ela foi resolvida.
- j. Acompanhar o atendimento de suporte de 2º e 3º níveis e fechar os incidentes, obtendo confirmação com o cliente.
- k. Encaminhamento de chamados a terceiros (SUBCONTRATADAS do SEBRAE/GO ou equipes internas do SEBRAE/GO). Caso, durante o processo de atendimento, seja identificado que o chamado deverá resultar no acionamento de uma SUBCONTRATADA do SEBRAE/GO ou de equipe interna do SEBRAE/GO, caberá, à Central de Serviços, encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados.
- l. O software de gerenciamento de serviços de TIC deverá permitir o cadastramento dos contratos e contratos das SUBCONTRATADAS, bem como, os respectivos níveis de serviços contratados (ANS's), emitindo relatório mensal, que demonstre o nível de cumprimento desses ANS's. No caso das equipes internas do SEBRAE/GO, o mesmo sistema deverá permitir cadastrar os acordos de níveis de serviços internos, emitindo relatório mensal, que demonstre o nível de cumprimento desses acordos.

- XI. A CONTRATADA deverá dispor de gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais da Central de Serviços, sendo comprovado através de relatório mensal.
- XII. Sempre que o SEBRAE/GO julgar necessário, a mesma poderá realizar vistoria técnica nas dependências da CONTRATADA para validar os requisitos mínimos do ambiente da Central de Atendimento. As despesas de viagem para a realização dessa vistoria serão arcadas pelo SEBRAE/GO.

2.2. ALOCAÇÃO DA EQUIPE DE 1º NÍVEL:

A Central de Serviços de 1º Nível deverá possuir equipe, localizada nas dependências da CONTRATADA, de modo a registrar e atender os chamados de TIC.

2.3. COBERTURA:

A CONTRATADA deverá considerar o seguinte regime de atendimento:

Tipo de Atendimento	Regime de Atendimento
Suporte aos usuários finais do SEBRAE/GO.	Segunda a sexta-feira, das 07:30 h às 18:30 h, exceto feriados nacionais. Obs: Em feriados municipais o regime de atendimento é normal

2.4. NÍVEIS DE SERVIÇOS:

Vide item "1.1" do Anexo B - Níveis de Serviços.

3. ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

3.1. ESCOPO:

A função do Atendimento de 2º Nível é a resolução de chamados dos usuários de TIC do SEBRAE/GO, escalados pela Central de Serviços de 1º Nível, envolvendo o parque de TIC da CONTRATADA e conforme o Catálogo de Serviços.

O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado local ou remotamente.

II. A equipe de 2º Nível deverá, obrigatoriamente, possuir as seguintes características:

- a. Ser uma equipe com maior nível de especialização para:
 - i. Resolução dos chamados de microinformática, videoconferência, telefonia e rede;
 - ii. Possibilidade de atendimento presencial.
- b. Realizar assistência técnica a hardware (microcomputadores e impressoras de pequeno porte), para problemas mais simples (exemplo: substituição de pentes de memória e "hard disks"), sem cobertura de peças.
- c. Prestar suporte de softwares básicos de microinformática do SEBRAE/GO.

III. Principais atividades da Equipe de 2º Nível:

- a. Registrar ações realizadas nos chamados;
- b. Encontrar solução para problemas;
- c. Registrar a solução encontrada na base de erros conhecidos;
- d. Informar a Central de Serviços de 1º Nível sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- e. Retornar o chamado à Central de Serviços de 1º Nível discriminando a solução implementada ou a indicação para encaminhamento ao 3º Nível.

3.2. ALOCAÇÃO DA EQUIPE DE 2º NÍVEL:

A equipe de 2º Nível deverá ser alocada nas dependências da Sede do SEBRAE/GO, de modo a registrar e atender os chamados de TIC.

3.3. COBERTURA:

A CONTRATADA deverá considerar o seguinte regime de atendimento:

Tipo de Atendimento	Regime de Atendimento
Suporte especializado aos usuários finais do SEBRAE/GO	Segunda a sexta-feira, das 08:00 h às 18:00 h, exceto feriados nacionais.

A cidade de Goiânia, Sede do SEBRAE/GO, possui 2 (dois) feriados municipais anuais: 24 de maio e 24 de outubro. Para esses dias, o atendimento deverá seguir um regime de plantão, contando com no mínimo 1 (um) técnico para o atendimento às demais localidades.

3.4. NÍVEIS DE SERVIÇOS:

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. T-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.210-240

Tel: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



Vide item "1.2" do Anexo B - Níveis de Serviços.

3.5. MODALIDADES - ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL:

- I. Atendimento de 2º Nível - Local:
 - a. Atendimento efetivado, localmente, na unidade Sede do SEBRAE/GO.
- II. Atendimento de 2º Nível - Remoto:
 - a. Atendimento efetivado, de modo remoto, via software de acesso remoto disponibilizada pela CONTRATADA.
- III. Atendimento de usuário VIP (Very Important Person):
 - a. Atendimento efetivado, de modo prioritário, com condições diferenciadas de níveis de serviços (vide item 1.2 do Anexo B - Níveis de Serviços).
- IV. Atendimento de usuário convencional:
 - a. Atendimento efetivado com condições padronizadas de níveis de serviços (vide item 1.2 do Anexo B - Níveis de Serviços).
- V. Distribuição geográfica para o atendimento presencial da equipe de 2º Nível:

Segue, no quadro abaixo, as localidades e quantidades aproximadas de usuários e estações de trabalho por Unidade do SEBRAE-GO.

Unidade	Localidade	Usuários	Estações de Trabalho	Outros	Total
Sede	Goiânia	0	4	203	225
	Goiânia	0			71
Regional Metropolitana de Goiânia	(mesma local da Sede)		0	38	
Regional Metropolitana de Aparecida	Aparecida de Goiânia	20	0	12	15
Regional Centro	Anápolis	60	0	13	18
		196			
Regional Metropolitana do DF	Luziânia		0	15	16
Regional Noroeste	Goiatuba	177	0	12	10
Regional Nordeste	Posse	514	0	8	12
Regional Norte	Potângara	411	0	11	14
	São Luiz de Montes Belos	127			13
Regional Oeste			0	10	
Regional Sudeste	Catalão	263	0	11	10
Regional Sudoeste	Jataí	318	0	8	10
Regional Sul-Sudoeste	Rio Verde	233	0	11	12
		164			
Regional Sul	Caldas Novas		0	10	14
	Aguas Lindas de Goiás	195			3
Agências	Goiás		0	1	
	Alexânia	125	0	1	3
	Aparecida de	179	0	1	

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Goiás

Av. E-3, nº 1000, Sator Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



Goiânia:				
Caçu	356	0	1	3
Ceres e Rialma	178	0	1	3
Cidade de Goiás	142	0	1	3
Cristalina	281	0	1	3
Fermosa	281	0	1	3
Goiatuba	176	0	1	4
Inhumas	48,2	0	1	3
Ipameri	199	0	1	3
Iporá	227	0	1	3
Itaberaí	99,6	0	1	3
Itumbiara	203	0	1	3
Jaraguá	120	0	1	3
Jussara	225	0	1	3
Luziânia - Bairro	206			
Novo Jogi		0	1	3
Minasçu	496	0	1	3
Minicron	426	0	1	3
Morrinhos	131	0	1	3
Niquelândia	311	0	1	3
Nova Gortia	185	0	1	3
Palmeiras de	93,5			
Goiás		0	1	3
Paraúna	159	0	1	3
Piranhas	322	0	1	3
Pirenópolis	128	0	1	3
Planaltina de	265			
Goiás		0	1	3
Postalina	145	0	1	3
Quirinópolis	290	0	1	3
Rubiataba	204	0	1	3
Santa Helena	208	0	1	3
Santo Antônio do	181			
Descoberto		0	1	3
São Miguel do	476			
Araucária		0	1	3
Senador Canedo	27	0	1	5
Silvânia	65,1	0	1	3
Uruçu	280	0	1	3
Valparaíso de	190			
Goiás		0	1	3
Trindade	27,9	0	1	4

Tabela 01 - Localidades e ligantes

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás

Av. T-9, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



Observação:

(1): A CONTRATADA deverá disponibilizar licenças do software de gerenciamento de serviços de TIC e software de acesso remoto para permitir, aos seus profissionais alocados na prestação dos serviços, o recebimento, registro, execução, acompanhamento e fechamento dos chamados, a eles destinados.

(2): Todos os equipamentos que estão alocados fora da Unidade Sede do SEBRAE/GO, e que apresentarem necessidade de manutenção ou suporte presencial, serão encaminhados à mesma para os devidos reparos. As demais etapas do respectivo chamado serão realizadas remotamente. Para efeito de contagem do nível de serviço (SLA), o deslocamento do equipamento entre localidade-Sede-localidade deverá ser desconsiderado.

(3) Caso haja necessidade de deslocamento para atendimento presencial de segundo nível às Unidades Regionais e Agências, as despesas de viagem serão pagas pelo SEBRAE/GO conforme detalhado no Item 6 - Pagamento de Despesas para Serviços Realizados fora da Sede.

(4) A CONTRATADA deverá prestar serviços de coordenação do atendimento de 2º Nível abrangendo as seguintes atividades:

- Gestão da equipe do 2º Nível;
- Priorização de atendimento de chamados;
- Definição de escala(s) de atendimento;
- Interface com a gestão do SEBRAE/GO, quando aplicável.

4. SERVIÇO DE MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO DE INVENTÁRIO DE HARDWARE E SOFTWARE

O Serviço de Monitoramento e Gerenciamento de inventário de hardware e software tem como base principal o controle dos ativos de TIC identificados pelo SEBRAE/GO através de ferramenta de gestão de ativos cedida pela CONTRATADA, cujos requisitos estão detalhados no anexo C - Especificações Técnicas das Ferramentas, durante o tempo de execução do contrato. O serviço é composto por:

- Relação dos ativos de hardware contendo suas características principais de acordo com o tipo do equipamento;
- Relação dos ativos de software licenciados pelo SEBRAE/GO com a quantidade de licenças e suas informações principais;
- Localização e usuário atual dos ativos de hardware;
- Equipamento atual onde o software está instalado, caso esteja;
- Histórico das movimentações dos ativos de hardware e software.

O Serviço deve monitorar:

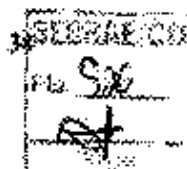
- Equipamentos do SEBRAE/GO em uso pelo SEBRAE/GO;
- Equipamentos de terceiros em uso pelo SEBRAE/GO;
- Equipamentos do SEBRAE/GO em uso por terceiros;
- Equipamentos do SEBRAE/GO enviados para conserto.

Os equipamentos a serem monitorados são:

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. F-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.230-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax.: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br





- a. Notebooks;
- b. Desktops;
- c. Monitores;
- d. Impressoras;
- e. Scanners;
- f. Ponto Eletrônico;
- g. Tablets;

5. SERVIÇOS EVENTUAIS DE TIC

5.1. ESCOPO

Os Serviços Eventuais de TIC são compostos por demandas, com período definido e controladas por Ordens de Serviços emitidas e autorizadas conforme necessidade do SEBRAE/GO, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo quitadas apenas as que forem devidamente concluídas pela CONTRATADA, envolvendo o parque de:

- I. Hardware.
- II. Equipamento de comunicação e software.
- III. Sistema de software.

5.2. COBERTURA

- I. Atendimento em dias / horários conforme demanda específica.
- II. O serviço pode ser executado em qualquer localidade dentro do Estado.
- III. Quando o mesmo for realizado fora do município da Sede, as despesas de viagem serão pagas pelo SEBRAE/GO conforme detalhado no "Item 06 - Pagamento de Despesas para Serviços Realizados fora do município da Sede".

5.3. AÇIONAMENTO

O SEBRAE/GO deverá solicitar, formalmente, junto à CONTRATADA, com antecedência mínima de 8 (oito) horas úteis do início do serviço, informando:

- I. Descrição das atividades.
- II. Periodicidade da atividade.
- III. Local de realização da atividade.
- IV. Data e hora prevista para o início da atividade. (Se necessário)
- V. Tecnologias envolvidas.
- VI. Atividades técnicas demandadas da CONTRATADA.

Obs.(1): Para demandas de mudança emergenciais, que impactem a operação de serviços críticos, com a associação de incidentes, o SEBRAE/GO deverá solicitar, formalmente, junto à CONTRATADA, com antecedência mínima de 2 (duas) horas úteis do início do serviço.

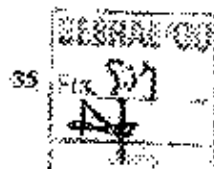
5.4. FREQUÊNCIA DO SERVIÇO

- I. Depende de planejamento prévio, acordado entre o SEBRAE/GO e a CONTRATADA.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. T-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2009 Fax.: 62.3250.2360 - www.sebraego.com.br





6. PAGAMENTO DE DESPESAS PARA SERVIÇOS REALIZADOS FORA DO MUNICÍPIO DA SEDE

Caso haja necessidade de realização de serviços fora do município da Sede do SEBRAE/GO, as despesas de viagem (quilômetro rodado e diária) serão pagas pelo SEBRAE/GO conforme estabelece a Resolução DIREX, que determina os valores pagos a fornecedores licitados.

O ponto inicial utilizado para o cálculo do percurso deverá ser a cidade de Goiânia.

O pagamento relativo ao quilômetro rodado será considerado o percurso de trevo a trevo.

Os valores atualmente vigentes estão detalhados na tabela abaixo, podendo ser atualizados a critério do SEBRAE/GO:

Tipo de Despesa	Descrição	Valor no Estado e Fora do Estado
(QUILÔMETRO RODADO)	Viagem de Passageiro	R\$1,20
	Viagem de Carga	R\$2,50
	Viagem de Grande Porte	R\$2,50
Diária	Alcobaça	R\$25,00
	Almôjarda	R\$25,00
	Forrageio	R\$100,00

ANEXO B

NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS'S)

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas, definidos para o processo.

Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, no "Relatório de Níveis de Serviços" do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

Os ANS's devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que estará assumindo, junto ao SEBRAE/GO.

A análise dos resultados destas avaliações, pelo SEBRAE/GO, resultará em advertências ou multa, conforme descrito na Cláusula Décima Quarta, da Minuta Contratual (Anexo III), caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás

Av. T-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



Com o objetivo de possibilitar a ~~completa~~ implantação dos serviços contratados, no primeiro semestre de execução contratual, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:

- I. Durante a implantação não haverá aferição dos Acordos de Níveis de Serviço.
- II. Etapa 1 (E1) - No primeiro mês de operação da Central de Serviços, a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices estabelecidos pelo SEBRAE/GO.
- III. Etapa 2 (E2) - No segundo mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela, como Meta E2.
- IV. Etapa 3 (E3) - No terceiro mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela, como Meta E3.
- V. Etapa 4 (E4) - A partir do quarto mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela, como Meta E4.

Obs: Os prazos, acima relacionados, serão contados a partir da ativação da Central de Serviços.

Todos os indicadores citados possuem sua aplicação no regime de atendimento estabelecido no Termo de Referência.

1.1. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - 1º NÍVEL

Indicadores de desempenho e metas estabelecidos para a Central de Serviços.

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
01	Percentual de ligações com tempo médio de espera até 30s.	Volume médio mensal de ligações com tempo de início de atendimento em até 30 (trinta) segundos, com base no total das ligações mensais dentro do horário de atendimento.	N/A	70%	80%	90%
Fórmula: $(\text{Total de ligações mensais com até 30 segundos de espera} / \text{Total de ligações mensais}) * 100$ O resultado deverá ser \geq ou = a Meta.						
ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
02	Percentual de resolução de chamados elegíveis na Central de Serviços.	Percentual mínimo mensal de resolução de chamados de atendimento na Central de Serviços com base no total dos chamados elegíveis.	N/A	70%	80%	90%
Fórmula: $(\text{Total de chamados elegíveis resolvidos na Central de Serviço} / \text{Total de chamados elegíveis}) * 100$ O resultado deverá ser \geq ou = a Meta.						

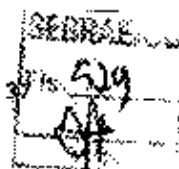
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás

Av. E-3, nº 1200, Setor Bueno - Goiânia (GO)

CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax.: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br





ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
03	Tempo médio de solução ou escalonamento para o atendimento de 2º nível.	Tempo médio mensal de solução ou escalonamento para os atendimentos em 1º nível, apurado com base no total dos chamados elegíveis.	N/A	15 minutos	12 minutos	10 minutos
<i>Fórmula: (Somatório do tempo de solução ou escalonamento dos chamados elegíveis / Total de chamados elegíveis). O resultado deverá ser < ou = a Meta.</i>						
<i>Obs: O tempo médio de trabalho pós-chamado, por atendente, será de 60 (sessenta) segundos.</i>						

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
04	Disponibilidade para o atendimento.	Percentual de tempo mensal que a Central de Serviços fica disponível para execução do processo de atendimento.	N/A	90%	95%	99%
<i>Fórmula: (Tempo total - Tempo de indisponibilidade) / Tempo total * 100</i>						
<i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>						

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
05	Índice de satisfação dos usuários.	Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base nos serviços contratados em pesquisa de satisfação realizada.	N/A	75%	85%	90%
<i>Fórmula: (Total de chamados satisfeitos / total de chamados) * 100</i>						
<i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i>						

12. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - 2º NÍVEL

Seguem os indicadores de desempenho e metas estabelecidos para o 2º Nível.

Os tipos de atendimento e de usuários estão descritos no item 3.5 do Anexo A - Especificações Técnicas.

É considerada hora útil, para contabilização do tempo de atendimento e solução, o horário de atendimento da equipe do 2º nível, conforme detalhado no item 3.3 do Anexo A - Especificações Técnicas.

Os usuários VIP's (Very Important Person) deverão ser identificados / cadastrados, na fase de implantação da Central de Serviços, de modo a receberem atendimento preferencial, por parte da mesma.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Goiás
Av. F-3, nº 1000, Setor Bueno - Goiânia (GO)
CEP 74.210-240

Tel.: 62.3250.2000 Fax: 62.3250.2300 - www.sebraego.com.br



ID	Usuário	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução (**)	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
06	VIP (Remoto)	Em até 30 (trinta) minutos corridos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	Em até 04 (quatro) horas úteis, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	95%
<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamadas mensais atendidas em até 30 minutos / Total de chamadas mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamadas solucionadas em até 4 horas / Total de chamadas mensais solucionadas) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>							

ID	Usuário	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução (**)	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
07	Convencional (Remoto)	Até 02 (duas) horas úteis, a contar da data e hora de abertura do chamado.	Em até 08 (oito) horas úteis, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	90%
<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamadas mensais atendidas em até 02 horas / Total de chamadas mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamadas solucionadas em até 8 horas / Total de chamadas mensais solucionadas) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>							

ID	Usuário	Tempo de Atendimento (*)	Tempo de Solução (**)	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
08	VIP (Presencial)	Em até 30 (trinta) minutos corridos, a contar da data e hora de abertura do chamado.	Em até 04 (quatro) horas úteis, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	95%
<p><i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamadas mensais atendidas em até 30 minutos / Total de chamadas mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p> <p><i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamadas solucionadas em até 4 horas / Total de chamadas mensais solucionadas) * 100</i> <i>O resultado deverá ser > ou = a Meta.</i></p>							

ID	Usuário	Tempo de Atendimento (*)	Tempo de Solução (**)	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
09	Convencional (Presencial)	Até 06 (seis) horas úteis, a contar da data e hora de abertura do chamado.	Em até 16 (dezesseis) horas úteis, a contar do início do	N/A	70%	80%	90%



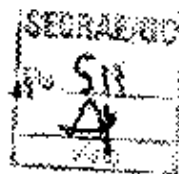
- II. As mesmas estatísticas acrescentando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento.
- III. Índices de telefonia
 - a. Quantidades e tempos médios de ligações recebidas, atendidas, abandonadas.
 - b. Quantidades e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas, sem sucesso.
- IV. Níveis de serviço do atendimento
 - a. Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos indicadores de Desempenho da Central de Serviços.
 - b. Tempos médios de atendimento em 1º e 2º níveis.
- V. Análise de tendências
- VI. Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários.

ANEXO C

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DAS FERRAMENTAS

1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

- 1.1. A fim de comprovar as funcionalidades descritas a seguir, deverá ser apresentada documentação do fabricante do software, nas línguas portuguesa ou inglesa, descrevendo as mesmas;
- 1.2. Caso determinado processo TIL não seja nativo na ferramenta, a CONTRATADA deverá fornecer e configurar todos os módulos e ferramentas adicionais necessários para atender completamente as disciplinas exigidas, sem custo adicional com licenças;
- 1.3. Para todos os itens atendidos de forma nativa ou não nativa (ferramentas ou módulos adicionais), deverão ser apresentadas, no momento de entrega da proposta, todas as comprovações detalhadas de atendimento por meio da documentação do fabricante do software ou através de demonstrações de diligência que comprovem o atendimento de um ou mais itens, para os casos onde o atendimento não puder ser integralmente comprovado pela documentação ou onde está deixo dúvidas quanto ao atendimento;
- 1.4. Deve permitir acesso via interface web, nos browsers Internet Explorer, Firefox e Chrome, tanto para usuários da central de serviços quanto para usuários administradores, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;
- 1.5. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;
- 1.6. Deve permitir a criação de campos customizados;
- 1.7. Deve permitir abertura de requisições por email, pelo portal web ou autoatendimento;
- 1.8. Deve permitir o gerenciamento de acordos de níveis de serviço (SLA);
- 1.9. Deve permitir a gestão dos ativos de TI para controle de inventário de hardware e software;
- 1.10. Deve possuir integração com Active Directory da Microsoft;
- 1.11. Deve possuir integração com servidor de email Microsoft Exchange 2010 ou superior para envio de e-mails pelo software.



1.12. Deve possuir os seguintes processos/padrões ITIL:

- 1.12.1. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- 1.12.2. Gerenciamento de Incidentes (com certificado Pink Verify);
- 1.12.3. Gerenciamento de Problemas;
- 1.12.4. Gerenciamento de Mudanças;
- 1.12.5. Gerenciamento do Conhecimento;
- 1.12.6. Gerenciamento de Requisições;
- 1.12.7. CMDB Integrado;

1.13. Deve permitir a emissão de relatórios padrão existentes no software, e a emissão de relatórios customizados, além da exportação dos mesmos para formatos .csv ou .pdf.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DO SOFTWARE DE ACESSO REMOTO PARA SUPORTE

- 2.1. O software deve permitir a conexão entre PCs independentemente de sua localização (LAN ou WAN) para fins de suporte com controle remoto;
- 2.2. O software de acesso remoto deverá utilizar criptografia nas conexões externas, ou seja, que utilizem a Internet;
- 2.3. Deverá prover acesso aos sistemas operacionais na plataforma Windows (XP, 7, 8, 10 ou superior);
- 2.4. Deverá prover 07 (sete) licenças para acessos simultâneos;
- 2.5. Deverá possuir chat para conversa e transferência de arquivos nas sessões remotas;
- 2.6. O software deverá estar no idioma português - Brasil.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]





DECLARAÇÃO

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 85.240.869/0001-66, com sede na Rua Sete de Setembro, 16 – Kobrasol, São José/SC, CEP 88102-030, prestou ao SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE GOIÁS – SEBRAE/GO, CNPJ: 01.296.984/0001-73, situado na Avenida T-3, Nº 1.000, Setor Bueno, Goiânia/GO, serviço técnico de suporte e infraestrutura de TI com qualidade e excelência conforme relacionado:

- Contrato nº: 41/2017
- Licitação: Pregão Eletrônico nº 05/2017
- Assinatura do contrato: 23/05/2017

A prestação de serviços técnicos especializados, vista auxiliar, acompanhar e subsidiar o SEBRAE/GO na implantação e operação dos serviços de atendimento aos usuários, suporte técnico especializado de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC e monitoramento e gerenciamento do inventário de hardware e software, contemplando o planejamento, implantação e operação de Central de Atendimento aos Usuários (Central de Serviços), por intermédio de software de gerenciamento de serviços de TIC, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library:

Planejamento, implantação e operação da Central de Serviços e dos processos:

- Função Service Desk (Central de Serviços);
- Processo de Gerenciamento de Incidentes;
- Processo Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
- Processo Gerenciamento de Portfólio de Serviço;
- Processo Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Processo Gerenciamento de Disponibilidade;
- Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANSs) de fornecedores internos e externos;

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Av. T-3, nº 1.000, Setor Bueno - Goiânia (GO) - CEP: 74216-095
Tel.: (62) 3250-2000 - www.sebraego.com.br
0800 970 0600





- Em acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library;
- Desenho do(s) processo(s) implementado(s) e documentações complementares (Políticas, Formulários, Scripts);
- Definição dos indicadores de cada processo implementado;
- Parametrização do software de gerenciamento de serviços de TIC, para suportar as requisições do(s) processo(s) implementado(s);
- Configuração e implantação de Base de Conhecimento para o processo de Gerenciamento de Incidentes;
- Treinamento dos envolvidos no(s) processo(s) implementado(s).

Suporte, implantação, configuração e manutenção de hardware em:

- Microcomputadores;
- Notebooks;
- Impressoras de pequeno porte;
- Centrais telefônicas;
- Relógios de ponto;
- Access points;
- Nobreaks;
- Estabilizadores de voltagem;
- iPads;
- Smartphones;
- Celulares convencionais;
- Modem 3G ou 4G;
- Sistema de videoconferência;
- Centrais telefônicas Alcatel OmniPCX Enterprise, Digistar XT-72 e Intelbras Impacta 40.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Av. F.S. nº 1.000, Setor Bueno - Goiânia (GO) - CEP: 74215-095
Tel.: (62) 3250-2000 - www.sebraego.com.br
0800 670 0800





Suporte, implantação, configuração e manutenção de software em:

- Microsoft Active Directory 2003, 2008, 2012 e 2016;
- Microsoft Exchange Server 2010;
- Sistema de videoconferência Radvision Scopia;
- Centrais telefônicas Alcatel OmniPCX Enterprise, Digistar XT-72 e Intelbras Impacta 40;
- Servidores de impressão.

Resumo dos serviços prestados pela Central de Serviços:

- Atendimento e suporte técnico especializado de primeiro e segundo níveis em TIC, de forma remota, aos usuários. Atendimento especializado de segundo nível em TIC, de maneira presencial e remota, aos usuários. Serviços eventuais de TIC, não caracterizados como "chamados técnicos" de resolução de incidentes, já que não estão presentes em Catálogo de Serviços. Atendimento, suporte técnico e sustentação da infraestrutura de rede do SEBRAE/GO, monitoramento e gerenciamento de inventário de hardware e software.

Envio de relatórios mensais:

- Catálogo de serviços;
- Histórico de chamados;
- Inventário de Hardware e Software;
- Resumo de incidentes por equipe atendidos no mês;
- Relatório de Pesquisa de satisfação;
- Relatório de Ligações telefônicas, tempos de atendimento TME e TMA.

Detalhamento dos serviços prestados pela Central de Serviços:

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Av. F-3, nº 1.000, Setor Bueno - Goiânia (GO) - CEP: 74215-095
Tel.: (62) 3250-2000 - www.sebraego.com.br
0800 670 0800



SEBRAE

- Criação, alteração e exclusão de usuários no domínio Microsoft Active Directory;
- Criação, alteração e exclusão de grupos/membros de grupos de Segurança/Distribuição no domínio Microsoft Active Directory;
- Inclusão, alteração e remoção de caixas postais de usuários, grupos e listas de distribuição no Microsoft Exchange Server;
- Administração de contas e senhas de domínios (logins), e-mail, sistemas, e outros que estiverem no escopo de atendimento;
- Instalação, configuração e suporte aos aplicativos de suites de escritório, antivírus, navegadores web e demais aplicativos padronizados pelo SEBRAE/GO;
- Informação, sugestão e orientação quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos (escritório e utilidades), sistemas de informação, equipamentos e serviços de informática;
- Realização a ativação e desativação de microcomputadores, a saber: instalação de novo equipamento, realização de backup dos dados do usuário no equipamento antigo, restauração dos dados do usuário no novo equipamento;
- Realização a troca de toners/cartuchos em impressoras, quando solicitado;
- Execução dos serviços de manutenção do cabeamento de rede/voz existente, tais como substituição de patch cords danificados, conectORIZAÇÃO de conexões que apresentem falhas e defeitos, organizar e manter o cabeamento nos racks;
- Instalação e substituição de peças ou componentes dos microcomputadores fornecidos pelo SEBRAE/GO tais como teclados, mouses, memórias, processadores, discos rígidos, fontes, entre outros;
- Criação, alteração e exclusão de usuários para acesso às redes wifi disponibilizadas pelo SEBRAE/GO;
- Realização do controle dos agendamentos de reuniões via sistema de videoconferência do SEBRAE/GO;
- Iniciação, moderação e finalização de reuniões realizadas através do sistema de videoconferência;

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Av. F3, nº 1.000, Sator Bueno - Goiânia (GO) - CEP: 74215-095
Tel.: (62) 3250-2000 - www.sabrega.com.br
0800 570 0800





- Orientação aos usuários quanto a comandos básicos de programação das centrais telefônicas (desvio de chamadas, bloqueio de ramais, conferência, etc);
- Realização de mudança de ponto de ramais telefônicos na Sede;
- Realização de configuração inicial de smartphones e tablets pertencentes ao SEBRAE/GO;
- Realização de criação, configuração, suporte e manutenção de contas de e-mail do usuário em smartphones e tablets pertencentes ao SEBRAE/GO;
- Abertura e acompanhamento de chamados abertos nos demais fornecedores contratados pelo SEBRAE/GO. Alguns exemplos de fornecedores: telecomunicações e centrais telefônicas, manutenção de microcomputadores, manutenção dos relógios de ponto, suporte a rede wifi e suporte ao sistema de videoconferência;
- Implantação, configuração, suporte e manutenção de solução de gerenciamento de chamados certificada PinkVERIFY em 5 processos ITIL (CHG, IM, PM, RF, SCM) para uso pelos técnicos da Central de Serviços de Níveis 1, 2 e 3.

Quadro de quantitativos de Itens de Configuração para suporte, implantação, instalação, configuração e manutenção:

- Usuários: 500;
- Total de chamados (N1, N2) mensais: 1500;
- Localidades (sede, agências e regionais): 51 localidades em Goiás;
- Computadores desktops: 300;
- Computadores laptops: 100;
- Tablets: 20;
- Monitores: 300;
- Impressoras: 100;
- Multifuncionais: 70;
- Scanners: 7;





- Pontos eletrônicos: 17;
- Servidores físicos: 7;
- Servidores virtualizados: 60;
- Storages: 1;
- Capacidade dos storages em SAN: 35 TiB;
- Switches: 30;
- Quantidade total de portas dos switches: 1440;
- Estabilizadores: 100;
- Caixas de e-mails (mailboxes): 430;
- Pontos de rede: 1000;
- Pontos elétricos: 1500.

Metodologias, normas e conjunto de melhores práticas de gestão de TI utilizadas:

- PMBoKv6 (Project Management Body of Knowledge versão 6) com profissionais com certificação PMP (Project Management Professional) para implantação do projeto da Central de Serviços, bem como sua manutenção e continuidade de serviços;
- ITILv3 (Information Technology Infrastructure Library versão 3) com profissionais com certificação ITILv3 Expert para gerenciamento de ITSM (Information Technology Service Management);
- COBITv5 (Control Objectives for Information and Related Technologies versão 5) como framework de boas práticas de TI da ISACA (Information Systems Audit and Control Association);
- ISO/IEC 20000 (International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission 20000) para Gestão de Qualidade de Serviços de TI;
- ISO/IEC 27000 (International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission 27000) para Gestão de Segurança da Informação (SGSI) de ambientes e infraestruturas de TI conforme as normas ISO 27001 e ISO 27002;

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Av. F-3, nº 1.000, Setor Bueno - Goiânia (GO) - CEP: 74215-095
Tel.: (62) 3250-2000 - www.sebraego.com.br
0800 570 0800





- ISO 22301 (International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission 22301) para Gestão de Continuidade dos Negócios;
- Responsáveis Técnicos certificados: Bruno De Brida e Adriano Schroeter.

Quantidade de chamados atendidos:

- Chamados atendidos de nível 1: 1000 chamados/mês;
- Chamados atendidos de nível 2: 500 chamados/mês.

Cobertura geográfica do atendimento:

- Estado inteiro de Goiás, compreendendo sede, agências e regionais do SEBRAE/GO em todo o estado.

Suporte e atendimento 24x7:

- Atendimento às agências e regionais no interior do estado de Goiás.

Outros serviços executados:

- Serviços de Field Service;
- Monitoramento de 1000 itens de configuração;
- Realização de 1500 requisições de serviço por mês;
- Sistemas de telefonia com recursos de PABX, utilizando tecnologias URA, VOIP e CTI, central de serviços com atendimento de acordo com as normas e o código de ética e norma de maturidade do PROBARE - Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento;
- Utilizando solução de correio eletrônico baseadas em MS Exchange Server, versões 2010 e superiores, suportando 430 caixas postais;

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Av. T-3, nº 1.000, Setor Bueno - Goiânia (GO) - CEP: 74215-095
Tel.: (62) 3260-2000 - www.sebraego.com.br
0800 570 0800





- Disponibilidade de serviços e infraestrutura de 99,9%;
- Atendimento a 18.000 USTs (Unidade de Serviço Técnico) por ano.

Declaramos ainda que os serviços têm sido executados satisfatoriamente, não existindo em nossos arquivos, até a presente data, fatos que desabonem a conduta e responsabilidade desta empresa com a qualidade do trabalho e das obrigações assumidas.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração.

Goiânia, 11 de julho de 2018.

Igor Montenegro Calesino Otto
Diretor-Superintendente

LSMRA
16346/32

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Av. T-3, nº 1.000, Sator Bueno - Goiânia (GO) - CEP: 74215-095
Tel.: (62) 3260-2000 - www.sebraego.com.br
0800 570 0800

