

ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DO BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO S.A.

PREGÃO ELETRÔNICO 2018/012

PROCESSO ADMINISTRATIVO 162/2018

Protocolo nº 00000000, 26/03/2019, 15:45 h5

ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no cadastro nacional de pessoas jurídicas sob o nº 25.240.869/0001-66, estabelecida na Rua Sete de Setembro, 14, Kobrasol, São José/SC, CEP 88.102-030, vem, através de seu representante legal, com fundamento no art. 4º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 109, inciso I, alínea "a" da Lei 8.666/93, apresentar

## **RECURSO ADMINISTRATIVO**

contra a decisão de desclassificação da empresa recorrente, pelos fundamentos a seguir:

### **I - DOS FATOS**

O Banco de Desenvolvimento do Espírito Santo S.A. instaurou o Pregão Eletrônico nº 2018/012, cujo objeto é a *"contratação de central de serviços (Service Desk) para a execução de suporte técnico aos usuários internos e externos e serviços de infraestrutura de redes, sistemas e administração de banco de dados conforme o ITIL (Information Technology Infrastructure Library), de acordo com as especificações deste Edital e de seus Anexos"*.

A empresa recorrente Ilha Service Tecnologia e Serviços Ltda. participou do processo licitatório, e apresentou a melhor proposta do certame. Contudo, a empresa arrematante foi desclassificada para prosseguimento do processo licitatório, sob o argumento de que deixou de preencher as exigências para comprovação da qualificação técnica.

A decisão de desclassificação proferida pelo órgão licitante aponta, *verbis*:

*"Conforme exigência contida nos itens de qualificação técnica contidos no tópico 7 do anexo VI do Edital de Pregão nº 2018/012, era necessário que a licitante comprovasse o implemento de todas as exigências indicadas, dentre as quais encontrava-se a comprovação de que a licitante "prestou ou está prestando serviços similares ao objeto desta contratação, compreendendo serviços de Gerenciamento de Banco de Dados SQL Server".*

*Conforme avaliação da Gerência de Tecnologia, em nenhum dos atestados apresentados a arrematante logrou demonstrar que possui a experiência exigida no item 7.1, alínea c do Edital.*

*Embora a diligência solicitada tenha sido vertida a confirmar qual o sistema gerenciado pela licitante junto ao INCRA, após as informações prestadas pela arrematante, a Gerência de Tecnologia confirmou que, de fato, não houve a comprovação da experiência exigida no item 7.1, alínea c naquele atestado.*

*Tratando-se de item de ordem técnica, diante da análise efetuada no atestado apresentado e através de diligências, seja pelo despacho de fls. 901/913, bem como pelo de fls. 969/970, verifica-se que a arrematante não atendeu integralmente às exigências contidas no Edital nº 2018/012.*

*Feitas essas considerações, pelo não implemento dos requisitos habilitatórios constantes no item 7.1, alínea c do Anexo VI do Edital de pregão nº 2018/012, a empresa Ilha Service Tecnologia e Serviços Ltda está DESCLASSIFICADA da presente certame".*

Contudo, equivocada a decisão proferida pelo órgão contratante, *data maxima venia*, já que as diligências realizadas pelo órgão licitante foram incompletas, e não permitiram que a empresa recorrente apresentasse os documentos que afastariam a conclusão incorreta que opinou pela desclassificação desta Recorrente.

Com efeito, o motivo da desclassificação da Recorrente reside na alegada falta de atendimento da qualificação técnica, pois, ao entender o julgador, a empresa ILHA SERVICE não apresentou documento que comprovasse *"que prestou ou está prestando serviços similares ao objeto desta contratação, compreendendo serviços de Gerenciamento de Banco de Dados SQL Server".*

Entretanto, apesar de realização de diligência para complementação das informações, em momento algum houve a solicitação – pelo órgão licitante – de esclarecimentos sobre o preenchimento do item que serve como fundamento da desclassificação: a prestação do serviço de gerenciamento de banco de dados SQL Server.

## II – DO FUNDAMENTO JURÍDICO

O Edital de Licitação – repetindo os termos da lei – determina que o pregoeiro poderá realizar diligências para esclarecer ou complementar as informações prestadas pelos licitantes. A diligência foi realizada pelo pregoeiro, mas sem solicitar à empresa recorrente qual item estava sendo verificado ou merecendo a complementação de informação.

Realmente, no e-mail enviado durante a realização da diligência percebe-se que em momento algum houve o questionamento sobre o item referido na decisão de desclassificação, qual seja, a comprovação do serviço de gerenciamento de banco de dados SQL Server.

A diligência limitou-se à obtenção de outras informações, ignorando solenemente a necessidade de complementação das informações sobre a atuação da empresa recorrente sobre o banco de dados SQL Server. E na falta de diligência nesse sentido, com a expressa menção sobre a necessidade de complementação daquele item, parecia nítido que não haveria qualquer pendência relacionada ao serviço de gerenciamento SQL Server.

A rigor jurídico, aplica-se aqui o disposto no art. 43, §3º da Lei nº 8.666/1993, que estatui que *“é facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta”*.

Essa norma, apesar de ter prescrito ser “facultada” à Administração a promoção de diligências para sanar dúvidas atinentes à documentação, deve ser interpretada no sentido de um dever jurídico para assim proceder quando se verificar a hipótese contemplada pela Lei. Afinal, em virtude do princípio da legalidade, a Administração não tem “faculdade” para agir. Tem, na realidade, o dever jurídico de atingir a finalidade normativa pré-determinada.

Nesse sentido, Fernando Vernalha Guimarães sustenta que *“trata-se de reconhecer a aplicação do princípio da instrumentalidade dos poderes públicos, impedindo-se a conclusão de que a Administração ‘poderá’, segundo sua vontade, determinar ou não a realização de diligências de molde a atender a prescrição do art. 43 da Lei nº 8.666/93”* (Promoção de Diligências pela Comissão para Esclarecimento Sobre a Documentação – aplicação do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93, nº 123, maio/2004, p. 441-442).

Assim, diante de eventual dúvida, é sempre recomendável que a Administração realize a diligência prevista no art. 43, §3º da Lei nº 8.666/1993, acaso haja dúvidas sobre o efetivo cumprimento das condições de qualificação técnica, como sustentado pela empresa recorrente.

Então, houvesse a manifestação desse item em diligência – com a troca de e-mails ou solicitação, a empresa recorrente teria apresentado ao pregoeiro o contrato do atestado técnico que foi enviado, firmado com o SEBRAE/GO. E os documentos relacionados ao contrato firmado pela empresa recorrente e o SEBRAE/GO confirmam que houve a execução do gerenciamento de serviços com SQL Server, preenchendo aquela exigência que serve como fundamento da desclassificação.

Especialmente no contrato firmado com o SEBRAE/GO pode-se ler na página 25, item 1.5. a prestação de serviços com "*Microsoft SQL Server 2008 e 2012*", comprovando o item pelo qual a empresa recorrente foi desclassificada. Então, contrariando a decisão de desclassificação proferida pelo órgão licitante, a empresa demonstra, mediante a apresentação do Contrato firmado com o SEBRAE/GO, que ela detém capacidade técnica para cumprimento de gerenciamento de banco de dados SQL Server, com o total preenchimento das condições exigidas pelo Edital de Licitação, em observância, também, à previsão legal.

O atestado de capacidade técnica nem sempre possui todas as terminologias e descrição completa de todas as atividades e obrigações contratuais assumidas, porém com uma simples diligência e leitura do Termo de Contrato correspondente ao Atestado emitido pelo SEBRAE/GO a questão resta elucida.

A qualificação técnica está devidamente comprovada com a juntada dos documentos anexos e acrescenta-se que eventual dúvida acerca das informações ou até mesmo quanto à vigência dos contratos pode ser dirimida através da fruição ao direito de diligência complementar do pregoeiro, uma vez que a comprovação dos requisitos de aptidão técnica da recorrente é amplamente demonstrada com a documentação acostada.

Aliás, vale a menção de que todas as exigências do Edital de Licitação foram cumpridas – em estrita observância à vinculação exigida – confirmando a capacidade técnica da empresa recorrente. Ainda, os documentos também apresentam, em sua maioria, informações sobre os órgãos tomadores, com fácil identificação e leitura, sem prejuízo de uma simples diligência dirimir as dúvidas sobre os contatos de cada tomador, especialmente os documentos agora apresentados com a confirmação sobre a atuação em SQL Server, confirmando sua execução junto ao SEBRAE/GO.

A manutenção da decisão de desclassificação da empresa recorrente se mostra como de exacerbado preciosismo, já que a leitura dos documentos confirma a capacidade técnica da empresa recorrente, cumprindo os itens do Edital.

Ademais, a recorrente além de comprovar sua experiência e expertise no ramo de atuação objeto do presente certame, classificou-se em razão de ostentar o melhor/menor preço no certame, constituindo a tão buscada economicidade nas contratações.

A economia para os cofres públicos na atual conjuntura econômica deve também ser fator determinante nas contratações públicas. Sendo assim, excluir a recorrente do certame por mero formalismo com o impedimento de eventual complementação da diligência, é renegar todas as práticas de contenção de custos adotadas pelo governo atualmente.

A licitação é um procedimento administrativo, uma série de atos sucessivos e coordenados, voltada, de um lado, a atender ao interesse público, e de, outro a garantir a isonomia, de modo que os licitantes possam disputar entre si, de forma justa, a participação em contratações que as pessoas de direito público entendam realizar com os particulares.

Todavia, o atendimento aos preceitos legais estatuídos pela legislação se faz indispensável, o objetivo principal da Administração Pública licitar antes de contratar com particulares encontra amparo na busca pela proposta mais vantajosa que não se trata única e exclusivamente de proposta que apresenta o menor preço, mas sim, aquela que oferece conjuntamente preço adequado ao mercado e melhor qualidade na prestação dos serviços.

No presente caso, observa-se que a recorrente cumpriu todos os itens do Edital de forma satisfatória e demonstrou que possui capacidade para atender todas as necessidades da Administração. Convém destacar que a decisão de desclassificação da recorrente não merece prosperar, pois se mostra irrazoável, na medida em que extrapola o limite da proporção estabelecida nos princípios licitatórios.

O excesso de formalidade, não deve intervir nos atos dos agentes públicos na análise da documentação do licitante. A doutrina repudia o rigorismo formal e homenageia as decisões administrativas que afastam a desclassificação de empresas por fatos irrelevantes que em nada afetam a objetividade do certame, como se impedir a complementação da diligência.

Para que se obtenha o equilíbrio entre o excesso de formalidade e devida observância do fim ao qual se destina a licitação é necessário invocar o princípio da razoabilidade ou proporcionalidade, como denominam alguns autores. A este respeito temos nas palavras de Marçal Justen Filho:

*"O princípio da proporcionalidade restringe o exercício das competências públicas, proibindo o excesso. A medida do limite é a salvaguarda dos interesses públicos e privados em jogo. Incube ao estado adotar a medida menos danosa possível, através da compatibilização entre os interesses sacrificados e aqueles que se pretende proteger. Os princípios da proporcionalidade e razoabilidade acarretam a impossibilidade de impor consequências de severidade incompatível com a irrelevância de defeitos" (in Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 5ª edição - São Paulo - Dialética, 1998).*

O princípio da proporcionalidade significa que o Estado não deve agir com demasia, tampouco de modo insuficiente na realização de seus objetivos. As competências administrativas só podem ser validamente exercidas na extensão e intensidade proporcionais ao que seja realmente demandado para cumprimento da finalidade do Interesse público a que estão atreladas. Ocorre a violação quando o administrador, tendo dois valores legítimos a sopesar, prioriza um a partir do sacrifício exagerado do outro.

Assim, a desclassificação da recorrente pela razão invocada é medida indevida e compromete o caráter competitivo da licitação, prejudicando a obtenção da proposta mais vantajosa, portanto, deve ser urgentemente reformada. Realmente, a mera complementação da diligência com a juntada dos documentos anexos (Edital e Contato SEBRAE/GO) são suficientes para preenchimento das condições exigidas pelo Edital, tornando desproporcional a penalidade de desclassificação.

Aliás, neste contexto, ressalta-se que, no âmbito da Administração Pública, faz-se essencial o atendimento aos princípios balizares do rito licitatório presentes no artigo 3º da Lei de Licitações, quais sejam, a que *"destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos"*.

Então, a fim de preservar os princípios do processo licitatório, especialmente a economicidade e proporcionalidade, pugna-se pela manutenção da empresa recorrente como classificada ao processo licitatório, recebendo os documentos anexos (Edital e Contrato com SEBRAE/GO) como prova bastante do cumprimento da execução de gerenciamento SQL Server, nos termos da fundamentação.


### III – DO PEDIDO

Diante do exposto, com intuito de resguardar o caráter isonômico do procedimento, respeitando os Princípios que orientam as Licitações Públicas, requer seja revista a decisão proferida pela comissão de licitações, para classificar e declarar vencedora a proposta da empresa **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.**, haja vista o cumprimento das regras estabelecidas pela legislação pertinente e pelo Edital de Licitação sobre a capacidade técnica.

Não sendo este o entendimento de V. Sa., requer sejam os autos remetidos à autoridade superior competente, para que após análise dos mesmos, defira o presente pedido, evitando, assim, a prorrogação da discussão em outras esferas jurídicas.

E. deferimento.

Florianópolis/SC, 26 de março de 2019.

  
**ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.**  
CNPJ nº 85-240.869/0001-66

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

### **ATENÇÃO LICITANTES – DICAS IMPORTANTES**

Leia e releia o edital.

É importantíssimo que para participar da licitação você se certifique de tudo que está contido no edital. Desde a data de abertura e do julgamento, passando pelo objeto da licitação, a documentação solicitada para habilitação, até os prazos e formas para questionamentos, recursos e outros aspectos.

Todo questionamento deve ser feito exclusivamente no Sistema Canal do Fornecedor: [www.sebrae.com.br/canal dofornecedor](http://www.sebrae.com.br/canal dofornecedor) e/ou pelo e-mail: [contatocpl@sebraego.com.br](mailto:contatocpl@sebraego.com.br).

Não se deixe levar pelo ímpeto de somente ler o que lhe interessa, correndo o risco de ficar inabilitado ou desclassificado pela falta de um documento qualquer ou por um simples erro de proposta.

Em caso de dúvida, utilize seu direito ao esclarecimento, via Sistema Canal do Fornecedor e/ou pelo e-mail: [contatocpl@sebraego.com.br](mailto:contatocpl@sebraego.com.br), mas nunca participe sem estar ciente de todas as condições para participação.

Ao obter o edital, comece já a preparar a documentação, alguns documentos levam dias para chegar às suas mãos.

Formule sua proposta com cuidado - Faça sua proposta analisando corretamente o que foi solicitado. Fique atento aos detalhes.

Fique atento aos procedimentos necessários para credenciamento e utilização do Sistema Licitações-e do Banco do Brasil.

Fique atento ao momento correto de envio de documentos de habilitação. Estes devem ser encaminhados assim que se encerra a fase de lances.

Atenciosamente,

*Comissão Permanente de Licitação - SEBRAE/GO*



## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

### **1. DA CONVOCAÇÃO**

1.1. O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Goiás – SEBRAE/GO, sociedade civil sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.269.984/0001-73, tendo em vista o que consta do processo GEDOC nº 17712/2016, torna público, para conhecimento dos interessados, que fará realizar licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, tipo **MENOR PREÇO**, em sessão pública, por meio da Internet, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "Licitações" constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A., no endereço [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br); e, ainda, nos seguintes termos:

- a) **Início do acolhimento das propostas:** 24/03/2017 às 8h00
- b) **Limite do acolhimento das propostas:** 04/04/2017 às 10h00
- c) **Abertura das propostas:** 04/04/2017 às 10h00
- d) **Data do pregão e horário da disputa de preços:** 04/04/2017 às 14h30m
- e) **Formalização de consultas:**
  - pelo *site*: [www.sebrae.com.br/canaldoforneccador](http://www.sebrae.com.br/canaldoforneccador).
  - pelo *e-mail*: [contatocpl@sebraego.com.br](mailto:contatocpl@sebraego.com.br)
- f) **Telefones de Contato:** (62) 3250-2223 /3250-2436 /3250-2456
- g) **Envio de documentos:** email: [contatocpl@sebraego.com.br](mailto:contatocpl@sebraego.com.br) (**limite de até 08mb por arquivo**)
- h) **Horário de Funcionamento do SEBRAE/GO:** de segunda a sexta, das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.

1.2. O presente edital encontra-se disponível no Sistema Canal do Fornecedor: [www.sebrae.com.br/canaldoforneccador](http://www.sebrae.com.br/canaldoforneccador) e no Sistema do Banco do Brasil S.A.: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

1.3. Para todas as referências de tempo contidas neste edital, será observado o horário de Brasília.

### **2. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

2.1. Esta licitação é regida pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, aprovado pela Resolução CDN 213, de 18/05/2011, pela Resolução CDN 166/2008 e pela IN 35 02 de 2012, bem como pelas condições previstas neste Edital e as normas reguladoras do objeto do presente certame.

2.2. Integram este Edital:

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 2.2.1. Anexo I - Termo de Referência
  - 2.2.2. Anexo II – Modelo de Proposta de Preços
  - 2.2.3. Anexo III – Minuta do Contrato
  - 2.2.4. Anexo IV – Condições para a Prestação de Garantia
- 2.3. Quaisquer esclarecimentos e/ou alterações ao Edital e demais atos, incluindo adiamento da data limite para recebimento das propostas, serão divulgadas nos endereços eletrônicos do Sistema Canal do Fornecedor: [www.sebrae.com.br/canaldofornecedor](http://www.sebrae.com.br/canaldofornecedor) e/ou do Sistema do Banco do Brasil S.A.: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).
- 2.4 O SEBRAE/GO não se responsabiliza pela legitimidade do Edital do Pregão Eletrônico, seus modelos, anexos e demais documentos licitatórios, bem como seus adendos, emendas, comunicados e/ou erratas, se não forem obtidos diretamente do SEBRAE/GO ou por intermédio do Sistema Canal do Fornecedor: [www.sebrae.com.br/canaldofornecedor](http://www.sebrae.com.br/canaldofornecedor) ou do Sistema do Banco do Brasil S.A.: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).
- 2.5. É responsabilidade da licitante examinar todas as instruções, formulários e termos do Edital do Pregão Eletrônico, seus modelos, anexos e demais documentos licitatórios, bem como seus adendos, emendas, comunicados e/ou erratas, e fornecer toda a informação ou documentação solicitada no Edital e nos documentos licitatórios.
- 2.6. Todos os documentos licitatórios são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe, que se mencione em um e se omita em outro será considerado como especificado e válido.

### **3. DO OBJETO**

- 3.1. A presente licitação tem por objeto a 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, conforme Termo de Referência constante do Anexo I deste Edital.

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

### 4. DO VALOR ESTIMADO

4.1. Para o julgamento do preço, o SEBRAE/GO levará em consideração a Pesquisa de Preços de Mercado, que resultou na seguinte estimativa de valores máximos:

**TABELA 01: PREÇOS - IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

Item	Início da Atividade	Conclusão (prazo estimado)
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)
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).
Etapa 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)
<b>VALOR TOTAL DA IMPLANTAÇÃO = R\$ 58.039,74</b>		

**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 chamados	12.373,08	24,75	800 chamados	19.796,58
2	Serviços de Atendimento 2º Nível	250 chamados	18.653,42	74,61	400 chamados	29.845,29
3	Gerenciamento de Inventário de Hardware e Software de TIC	800 equipamentos gerenciados	5.383,45	6,73	1.000 equipamentos gerenciados	6.729,45
<b>VALOR TOTAL MENSAL - SERVIÇOS CONTINUADOS</b>						<b>56.371,32</b>
<b>VALOR TOTAL EM 20 MESES - SERVIÇOS CONTINUADOS</b>						<b>1.127.426,40</b>

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

**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	128,79	107.284,15
<b>VALOR TOTAL EM 20 MESES – SERVIÇOS EVENTUAIS DE TIC</b>				<b>107.284,15</b>

### **5. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

- 5.1. As despesas decorrentes do objeto dessa licitação correrão a conta da dotação orçamentária de 2017/2018 e serão alocadas no Projeto: Gestão de Tecnologia da Informação e na Ação: Serviços Contratados de TI.
- 5.2. O orçamento anual estimado para esta contratação é de R\$1.292.750,29 (um milhão, duzentos e noventa e dois mil, setecentos e cinquenta reais e vinte e nove centavos).
- 5.3. 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 licitante vencedora, neste caso, o direito de pleitear qualquer tipo de indenização.

### **6. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

- 6.1. Poderão participar desta licitação empresas que satisfaçam as condições estabelecidas neste Edital para execução do objeto aqui licitado.
- 6.2. É vedada a participação nesta licitação de empresas que:
  - 6.2.1. tenham em seu quadro empregado ou dirigente de quaisquer das entidades operacionalmente vinculadas ao Sistema SEBRAE e, do mesmo modo, ex-dirigente ou ex-empregado do mesmo Sistema, estes até 180 (cento e oitenta) dias da data de sua demissão;
  - 6.2.2. estejam em processo de falência, concurso de credores, dissolução ou liquidação;
  - 6.2.3. estejam cumprindo suspensão por qualquer uma das entidades do Sistema SEBRAE.
  - 6.2.4. estejam suspensas e/ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.
  - 6.2.5. atuem em consórcio.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 6.3. Caso constatado, ainda que posteriormente, alguma das hipóteses previstas no subitem 6.2, a empresa licitante será desclassificada, ficando esta e seus representantes incursos nas sanções previstas neste Edital e no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas na Lei.
- 6.4. As microempresas e empresas de pequeno porte participarão desta licitação em condições diferenciadas e na forma prescrita na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, **devendo para isso fazer o seu devido enquadramento como ME ou EPP em campo próprio no sistema, QUANDO DO CADASTRO DE SUA PROPOSTA, DECLARANDO** assim, para fins legais, sob as penas da lei, que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º, que estão aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos seus artigos 42 a 49 e que não se enquadram nas situações relacionadas no §4º do art. 3º da citada Lei Complementar.
- 6.4.1. A declaração falsa relativa ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.
- 6.5. A participação nesta licitação implica na aceitação integral e irrestrita das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, e no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE e vincula a licitante proponente aos termos e condições gerais e especiais aqui estabelecidos.

## **7. DOS QUESTIONAMENTOS E IMPUGNAÇÃO**

7.1. Questionamentos poderão ser encaminhados ao SEBRAE/GO:

- a) por escrito, aos cuidados da Comissão Permanente de Licitação; ou
- b) pelo site do SEBRAE, por intermédio do Sistema Canal do Fornecedor: [www.sebrae.com.br/canaldofornecedor](http://www.sebrae.com.br/canaldofornecedor); ou
- c) pelo e-mail: [contatocpl@sebraego.com.br](mailto:contatocpl@sebraego.com.br)

7.1.1. A confirmação do recebimento do(s) questionamento(s) é de inteira responsabilidade da proponente.

7.1.2. Só terão validade os esclarecimentos sobre o conteúdo deste Edital que forem prestados, por escrito, pela Comissão Permanente de Licitação, diretamente ou através do site

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

[www.sebrae.com.br/canaldofornecedor](http://www.sebrae.com.br/canaldofornecedor) ou do Sistema do Banco do Brasil S.A.:  
[www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br);

7.2. Este Edital poderá ser impugnado, no todo ou em parte, até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para o recebimento das propostas.

7.2.1. As impugnações deverão ser dirigidas à Comissão Permanente de Licitação, devendo ser feitas por escrito e protocoladas na Secretaria Geral desta Entidade.

7.2.2. Não impugnado o ato convocatório, precluirá toda a matéria dele constante.

7.3. A licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da sessão, atentando, também para a data e horário para o início da disputa de preços, conforme disposto no item 1 deste edital.

## **8. DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES-E DO BANCO DO BRASIL**

8.1. Para acesso ao Sistema Eletrônico Licitações-e, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País.

8.1.1. Os interessados em se credenciar no aplicativo Licitações-e poderão obter maiores informações na Central de Atendimento do Banco do Brasil S.A., telefone: 0800 729 0500, ou na cartilha para fornecedores, disponível na opção "Introdução às Regras do Jogo" cujo acesso encontra-se indicado diretamente no Site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

8.2. As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes, para o recebimento da chave de identificação e senha pessoal, junto às Agências do Banco do Brasil, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular propostas e lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no Sistema Licitações-e.

8.2.1. No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o signatário nomear procurador, mediante apresentação de cópia do Estatuto ou Contrato Social em vigor, e, quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 8.3. Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemblado) da empresa licitante, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
- 8.4. A chave de identificação e a senha terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil S.A., devidamente justificado.
- 8.5. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou ao SEBRAE/GO a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 8.6. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.
- 8.7. A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observadas a data e horário limite estabelecidos no item 1 deste edital.
- 8.7.1. Os dados para acesso devem ser informados no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), opção "Acesso Identificado".
- 8.7.2. É recomendável que os licitantes apresentem suas propostas com antecedência, não deixando para cadastrá-las no dia do certame. O sigilo das propostas é garantido pelo Banco do Brasil e apenas na data e horário previstos para a abertura, as propostas tornam-se publicamente conhecidas.
- 8.8. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital. A licitante declarará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos neste edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.
- 8.9. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou ao SEBRAE/GO responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

- 8.10. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital.
- 8.11. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 8.12. A licitante deverá comunicar imediatamente ao Banco do Brasil (órgão provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviolabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
- 8.13. Caberá à licitante o acompanhamento de todo o pregão, desde a publicação até o seu encerramento, verificando todas as alterações nele procedidas.

## **9. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

- 9.1. O valor a ser considerado para a disputa de preços (fase de lances) deve ser informado pela licitante exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico do Banco do Brasil S.A.: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br); até o dia e hora estabelecidos neste edital (subitem 1.1.), observando ainda os critérios previstos de julgamento das propostas.
- 9.2. A licitante, antes de inserir o seu preço no sistema eletrônico, deverá consultar detidamente o edital e seus anexos, de modo a não incorrer em avaliações incompletas, erros e omissões que jamais poderão ser alegados para pleitear qualquer adicional de preço, pedido de desconsideração da mesma, ou quaisquer outros acréscimos, supressões ou retificações, salvo por motivo superveniente devidamente comprovado e aceito pela Comissão Permanente de Licitação.
  - 9.2.1. A Licitante interessada em participar desta licitação, poderá realizar vistoria nas instalações do SEBRAE/GO, com o objetivo de conhecer todo o ambiente e os serviços a serem realizados, para subsidiar a elaboração da proposta, mediante agendamento prévio junto a Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do SEBRAE/GO, por meio do telefone



## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

(62) 3250-2317 ou pelo email: joao.neves@sebraego.com.br, em até no máximo, 02 (dois) dias antes da sessão de abertura da licitação.

9.2.1.1. Caso a Licitante não exerça o direito de vistoria do local do objeto da licitação, assumirá todos os riscos decorrentes dessa conduta, não podendo alegar posteriormente o desconhecimento dos serviços e dificuldades técnicas não previstas, bem como se eximir de suas obrigações.

9.2.1.2. Todos os custos associados com a vistoria e serão arcados integralmente pela própria Licitante.

9.2.1.3. A Licitante e qualquer de seus empregados ou agentes com a finalidade de proceder à vistoria isentarão e indenizarão o SEBRAE/GO, seus empregados ou agentes de toda a responsabilidade decorrente dessa visita. A Licitante será responsável por danos pessoais (fatais ou não), perdas ou prejuízos materiais e qualquer outra perda, dano, custos e despesas causadas, os quais não teriam ocorrido senão pelo exercício dessa vistoria.

9.2.1.4. A realização da vistoria pela Licitante será registrada e comprovada por meio de declaração emitida pela Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do SEBRAE/GO, em 02 (duas) vias, sendo a 1ª. via entregue à Licitante e a 2ª. via permanecerá em poder do SEBRAE/GO.

9.2.2. Os erros, equívocos ou omissões ocorridos na elaboração da proposta de preços serão de inteira responsabilidade do proponente, não cabendo, no caso de conseqüente desclassificação decorrente de erro para mais, qualquer reclamação, nem tampouco, em caso de erro para menos, eximir-se da execução do objeto da presente licitação.

### **9.3. SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO, A PROPOSTA NÃO DEVERÁ SER INCLuíDA COMO ANEXO NO SISTEMA LICITAÇÕES-E.**

9.4. A proposta deverá apresentar a composição de preços em moeda nacional, com, no máximo, 2 (dois) algarismos após a vírgula. Caso a proposta se apresente com mais de dois algarismos após a vírgula, a Comissão considerará apenas os dois primeiros números imediatamente após a vírgula.

## **PREÇÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 9.5. No preço proposto deverão estar incluídas todas as despesas para a execução do objeto, inclusive: impostos, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, salários, transportes.
- 9.6. A licitante poderá apresentar no sistema eletrônico, relativamente ao objeto da licitação, declaração no campo "informações adicionais", de que o objeto ofertado atende a todas as especificações técnicas contidas no Anexo I do edital. Na falta de tal declaração será considerado que a licitante concorda com todas as condições do edital e seus anexos.
- 9.7. **A licitante que apresentar o menor preço, após a etapa dos lances, será considerada EMPRESA ARREMATANTE e deverá seguir as orientações descritas no item 12 do edital.**
- 9.8. Caso a empresa licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e se verifique, em face da presente licitação, a ocorrência de condições impeditivas e/ou vedações para o seu enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, em especial os previstos nos artigos 17 e §4 do art. 3º da Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, a mesma deverá considerar em sua proposta as condições tributárias oriundas de seu desenquadramento, com vista à celebração do futuro contrato.
- 9.9. A validade da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, contados a partir da abertura das propostas. Caso a proposta não indique o prazo de validade, esse será o prazo a ser considerado.
- 9.9.1. Em casos excepcionais, previamente à expiração do prazo original de validade da proposta, o SEBRAE/GO poderá solicitar às proponentes uma prorrogação específica no prazo de validade. A solicitação e as respostas deverão ser formuladas por escrito. Caso o Proponente concorde com a dilação do prazo solicitado, não será permitido modificar a respectiva proposta, nem ser motivo para arguir futuramente qualquer alteração de preços.
- 9.10. Serão desclassificadas as propostas que descumprirem as condições exigidas no presente Edital, que apresentem falhas que impossibilitem a sua perfeita compreensão e aquelas que apresentarem preços em moeda estrangeira, conforme legislação vigente.
- 9.11. **A empresa vencedora da licitação deverá, até 30 (trinta) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato, prestar uma das seguintes garantias: caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia, no valor de 10% (dez por cento) do valor total do contrato.**

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 9.12. A apresentação da proposta implicará, por parte da licitante autora da oferta, plena aceitação das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

### **10. DA HABILITAÇÃO**

- 10.1. Para habilitação nesta licitação, serão exigidos os seguintes documentos, que ficarão anexados ao processo de licitação, sendo vedada sua retirada ou substituição, exceto nos casos previstos em Lei. Os documentos de habilitação deverão ser encaminhados **SOMENTE** pela empresa **ARREMATANTE**, conforme o item 12 do edital.

#### **10.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

- 10.1.1.1. Prova de registro, no órgão competente, no caso de firma individual.
- 10.1.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente.
- 10.1.1.3. Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos acima exigidos.

Os documentos citados nos itens acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da respectiva consolidação.

#### **10.1.2. REGULARIDADE FISCAL**

- 10.1.2.1. Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – (CNPJ) .
- 10.1.2.2. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) – CRF.
- 10.1.2.3. Certidão Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Municipais**.
- 10.1.2.4. **Certidão Negativa de Débitos** relativos aos **Tributos Federais** e à **Dívida Ativa da União**.

#### **10.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

- 10.1.3.1. **Certidão Negativa de Falência** expedida pelo Cartório Distribuidor.

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

### 10.1.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1.4.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de Serviços de Suporte Técnico Especializado de TIC a instituições com volume mensal de, pelo menos, 250 (duzentos e cinquenta) chamados e o gerenciamento do inventário de, pelo menos, 400 (quatrocentos) equipamentos de TIC. Os serviços de suporte, prestados neste escopo, devem ter inclusos os seguintes itens:

- a) Prestação de serviços de atendimento a usuários de TIC, através de Central de Serviços, de acordo com a metodologia ITIL, contemplando os itens:
  - i. Processo de Gerenciamento de Incidentes;
  - ii. Processo Gerenciamento de Problemas;
  - iii. Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) de fornecedores internos e externos.
- b) Serviços de atendimento a usuários de TIC, através de suporte remoto.
- c) Serviços de atendimento a usuários de TIC, através de suporte presencial.
- d) Prestação de serviços de gerenciamento de inventário de hardware e software.

10.1.4.2. A LICITANTE deverá, obrigatoriamente, apresentar certificado PinkVerify, válido, emitido pela Entidade Pink Elephant, para a solução ofertada, por sua cópia autenticada, ou por visita ao site eletrônico da entidade certificadora (<http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY>), no qual deverá constar o software de gerenciamento de serviços de TIC e respectiva versão (em total conformidade com os produtos constantes em sua proposta), bem como a categoria de selo de certificação em pelo menos 02 (dois) processos, sendo um deles Gerenciamento de Incidentes.

10.2. Os documentos necessários a habilitação deverão ser apresentados em cópia autenticada manualmente ou digitalmente por órgão público, por tabelião de notas ou por meio de publicação em órgão da imprensa oficial, sendo vedada à Comissão Permanente de Licitação as suas autenticações, de acordo com o Inciso V do Art. 7º da Lei n. 8935/1994. Somente serão aceitos os documentos em perfeitas condições de legibilidade e entendimento.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 10.3. Os documentos comprobatórios de regularidade ou de inexistência de débito deverão estar no prazo de validade neles consignados, com exceção daquele previsto no subitem 10.1.2.1. Na falta desta informação, serão considerados válidos por 90 (noventa) dias, contados, inclusive, da emissão, aprovação ou da data de assinatura pela autoridade. As exceções serão avaliadas quando anexada legislação específica para o respectivo documento.
- 10.4. Em nenhuma hipótese será permitida a apresentação de protocolos, em substituição aos documentos solicitados.
- 10.5. Todos os documentos deverão ser emitidos em favor do domicílio ou da sede da licitante.
- 10.5.1. Nos casos em que a matriz participe do procedimento licitatório na expectativa que o objeto seja executado por uma de suas filiais, deverá também ser apresentada a documentação descrita nos subitens 10.1.2.1. e 10.1.2.3.
- 10.6. As microempresas e empresas de pequeno porte, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.
- 10.6.1. Caso haja alguma restrição na comprovação dos documentos de regularidade fiscal, será assegurado à microempresa ou empresa de pequeno porte o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do momento em que a empresa passe a constar como ARREMATANTE pelo Sistema Licitações-e, prorrogáveis por mais 05 (cinco) dias, a critério da Administração, para regularização da documentação fiscal;
- 10.6.2. A não apresentação de documentos comprobatórios da regularização da documentação, no prazo estipulado, implicará na decadência do direito à contratação.

## **11. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

- 11.1. A partir do horário previsto no item 1 do edital, a sessão pública na Internet será aberta por comando do(a) Pregoeiro(a).
- 11.2. Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 11.3. O julgamento das propostas será objetivo, levando-se em consideração o **MENOR PREÇO GLOBAL**, bem como os critérios estabelecidos neste ato convocatório.
- 11.4. O(a) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital.
- 11.5. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no Sistema Licitações-e.
- 11.6. Serão desclassificadas as propostas que:
- 11.6.1. não atendam as exigências do instrumento convocatório;
  - 11.6.2. apresentem preços irrisórios ou excessivos, incompatíveis com os preços de mercado;
  - 11.6.3. apresentem como “preço” qualquer tipo de vantagem baseada nas propostas de preços concorrentes.
- 11.7. Da decisão que desclassificar a proposta de preços, caberá pedido de reconsideração somente à Comissão Permanente de Licitação, por meio do sistema eletrônico, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos da informação da desclassificação.
- 11.8. A Comissão Permanente de Licitação, por meio do Pregoeiro, decidirá no mesmo ato quanto ao pedido de reconsideração, inserindo a decisão no sistema eletrônico no mesmo prazo de que trata o subitem 11.7., salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação.
- 11.9. Da decisão do pregoeiro relativa ao pedido de desclassificação da proposta de preços não caberá recurso.
- 11.10. Não serão aceitas reivindicações de qualquer proponente, pleiteando adicional de informações ou preços, seja por falta ou omissão, ou ainda, pedido de desconsideração da proposta por razões semelhantes, exceto por fato justo e superveniente e aceito pela Comissão Permanente de Licitação.
- 11.11. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas e o(a) Pregoeiro(a) dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 11.12. Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado a licitante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 11.13. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.
- 11.14. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 11.15. Os lances ofertados obedecerão ao critério de menor preço global.
- 11.16. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, dos seus respectivos últimos lances registrados no sistema, do menor lance registrado, bem como da ordem de classificação. O sistema não identificará os autores dos lances registrados.
- 11.17. Por iniciativa do(a) Pregoeiro(a), a etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico às licitantes, após o que transcorrerá período de tempo aleatório de até 30 (trinta) minutos, determinado pelo sistema eletrônico (tempo randômico), findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 11.18. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.
- 11.19. No caso de desconexão com o(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do certame, o Sistema Eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção dos lances, retomando o(a) Pregoeiro(a), quando possível sua atuação no Pregão, sem prejuízo dos atos realizados.
- 11.20. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá início somente após comunicação expressa aos participantes através dos Sites [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), e [www.sebrae.com.br/canaldofornecedor](http://www.sebrae.com.br/canaldofornecedor).
- 11.21. No caso de equivalência dos valores apresentados, será considerada a ordem de apresentação.
- 11.22. Após a etapa competitiva e a consequente ordenação dos melhores lances, serão considerados empatados aqueles apresentados por Microempresas e Empresas de Pequeno Porte e que sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta de menor preço global, situação denominada por empate ficto.
- 11.23. Ocorrendo empate ficto, será adotado o seguinte procedimento:

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 11.23.1. À Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada será dado o direito de apresentar, dentro do prazo máximo de 5 (cinco) minutos, proposta de preço inferior àquela classificada como de menor valor global, situação em que, se concretizada, o objeto da licitação será adjudicado em seu favor, observadas as demais fases do procedimento licitatório;
  - 11.23.2. Não ocorrendo a contratação, serão convocadas as demais microempresas e empresas de pequeno porte que se enquadrem no empate ficto, obedecendo-se a ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito (subitem 11.23.1);
  - 11.23.3. Na impossibilidade de contratação das microempresas e empresas de pequeno porte, o objeto da licitação será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
  - 11.23.4. O disposto no subitem 11.23.1. somente será aplicável quando a melhor oferta não tiver sido apresentada por microempresa e empresa de pequeno porte.
- 11.24. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o(a) Pregoeiro(a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste edital. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.
- 11.25. O SEBRAE/GO poderá, até a assinatura do contrato, desclassificar ou inhabilitar licitantes, sem direito a indenização ou a qualquer ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se tiver conhecimento de quaisquer fatos ou circunstâncias, anteriores ou posteriores ao julgamento da licitação, que desabonem sua idoneidade, capacidade financeira, técnica ou administrativa.

## **12. ORIENTAÇÕES PARA A EMPRESA ARREMATANTE**

- 12.1. A empresa arrematante deverá encaminhar por e-mail, ou pessoalmente, a Proposta de Preços e os Documentos de Habilitação, conforme as exigências contidas nos itens 9 e 10 deste edital.
- 12.1.1. A proposta de preços e os documentos de habilitação deverão ser encaminhados via e-mail (contatocpl@sebraego.com.br) ou pessoalmente, pela empresa arrematante em até 04 (quatro) horas úteis após o encerramento da etapa de lances (considerando o horário de expediente do SEBRAE/GO – das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00), sob pena de desclassificação caso não atenda este prazo. Os documentos serão analisados pelo



## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

SEBRAE/GO, e caso estejam de acordo com as previsões do Edital a empresa arrematante será declarada vencedora.

- 12.1.1.1. A proposta de preço, preferencialmente, deverá ser redigida de forma mecânica (digitada ou datilografada), em papel timbrado ou com carimbo do CNPJ/MF, bem como poderá seguir o Modelo de Proposta constante do Anexo II deste Edital e, **sob pena de desclassificação deverá obrigatoriamente**, estar datada e assinada pelo(a) representante legal, conter a indicação de marca(s) – quando for o caso, ser redigida em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, com linguagem clara, sem emendas, entrelinhas ou rasuras.
- 12.1.1.2. O modelo de proposta de preços (Anexo II) não é exaustivo, cabendo à empresa licitante verificar se há informações adicionais e/ou complementares que deverão constar da sua proposta.
- 12.2. Caso a empresa arrematante não cumpra o prazo de até 04 (quatro) horas úteis para o envio dos documentos, ou ainda, não atenda as condições exigidas de habilitação, esta será desclassificada, passando a ser arrematante a empresa subsequente na ordem de classificação apresentada no Sistema Licitações-e do Banco do Brasil, ressalvada a hipótese prevista no subitem 10.6. deste Edital.
- 12.3. A empresa subsequente na ordem de classificação que passe a constar como arrematante no Sistema Licitações-e do Banco do Brasil também deve atender ao prazo de até 04 (quatro) horas úteis para o envio dos documentos, sendo que o descumprimento do prazo ou o não atendimento as condições exigidas de habilitação, ensejará sua desclassificação do certame, ressalvada a hipótese prevista no subitem 10.6. deste Edital.
- 12.4. O prazo de até 04 (quatro) horas úteis para o envio de documentos será contado a partir do momento em que a empresa constar como arrematante no Sistema Licitações-e do Banco do Brasil. Em caso de desclassificação, o mesmo procedimento será adotado para a empresa subsequente.
- 12.5. Durante a análise da proposta e dos documentos de habilitação, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante justificativa(s) fundamentada(s).

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO N° 005/2017**

12.6. Constatado o atendimento às exigências estabelecidas no Edital e seus anexos, o Pregoeiro declarará a licitante como vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do referido Pregão, caso não haja(m) recurso(s).

12.6.1. Após a declaração de vencedor no Sistema Licitações-e do Banco do Brasil os documentos de habilitação e proposta comercial – os mesmos documentos enviados por e-mail - deverão ser remetidos (originais ou cópias autenticadas em Cartório), em perfeitas condições de legibilidade e entendimento, em até 03 (três) dias úteis, sob pena de desclassificação, para o endereço do SEBRAE/GO, na Av. T-3, n. 1000, Setor Bueno, CEP: 74.210-240, Goiânia/GO, aos cuidados da Comissão Permanente de Licitação.

12.6.2. A Comissão de Licitação não se responsabilizará pela perda ou pelo atraso na entrega de quaisquer envelopes enviados pelos Correios ou outro serviço de entrega, ou ainda encaminhados em desacordo com o subitem anterior, principalmente no que se refere ao seu destinatário, que, conforme informado, deverá ser a COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL, tendo em vista que o recebimento de correspondências endereçadas ao SEBRAE/GO é feito por meio da Central de Apoio Logístico, a qual está autorizada a abri-las, exceto aquelas endereçadas à CPL.

12.7. O SEBRAE/GO não utiliza o SICAF em substituição à apresentação de documentos de habilitação, bem como a Comissão de Licitação/Pregoeiro(a) não autenticam documentos.

## **13. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

13.1. Encerrada a etapa de lances, as licitantes deverão consultar regularmente o sistema para verificar quem foi declarada a vencedora e se está liberada a opção para interposição de recurso. A partir da liberação, as licitantes terão **24 (vinte e quatro) horas** para manifestar sua intenção de recorrer, em campo próprio do sistema.

13.1.1. O(s) recurso(s) fundamentado(s) relacionado(s) à(s) intenção(ões) manifesta(s) deverá(ão) ser protocolado(s) na Secretaria Geral do SEBRAE/GO, no prazo de **02 (dois) dias úteis**, contados da declaração de vencedora no sistema Licitações-e, nos termos do subitem 13.3., ficando as demais licitantes intimadas para, caso queiram, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurado vistas imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 13.1.2. A falta de manifestação da licitante, na forma do subitem 13.1. quanto à intenção de recorrer, bem como a não apresentação das razões de recurso, importará na decadência desse direito, ficando o(a) Pregoeiro(a) autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 13.1.3. Não será aceito recurso, cujas razões não estejam relacionadas àquelas manifestas na intenção de recorrer.
- 13.2. O recurso contra decisão que declarar a empresa vencedora terá efeito suspensivo, e o seu acolhimento importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 13.3. As petições de recursos e contrarrazões de que trata o subitem 13.1.1. serão dirigidas ao Diretor Superintendente do SEBRAE/GO, por intermédio da Comissão Permanente de Licitação, por escrito e protocoladas na Secretaria Geral do SEBRAE/GO. Pecas enviadas por e-mail serão desconsideradas.
- 13.4. Os recursos serão julgados no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data final para sua interposição, ou das contrarrazões, se for o caso, pelo Diretor Superintendente do SEBRAE/GO ou por quem este delegar competência, sendo que a divulgação do julgamento se dará através dos sites: [www.sebrae.com.br/canaldofornecedor](http://www.sebrae.com.br/canaldofornecedor) e [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br);

## **14. DO CONTRATO**

- 14.1. Com a licitante vencedora poderá ser firmado contrato de execução do objeto, com 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.
- 14.2. As disposições e especificações constantes deste Edital, bem assim os compromissos assumidos pela proponente, para todos os efeitos legais, serão partes integrantes do contrato, independentemente de sua transcrição.
- 14.3. As cláusulas da Minuta de Contrato constitutiva do Anexo III deste Edital, se necessário e caso haja concordância entre as partes, poderão ser alteradas, por ocasião da formalização do mesmo, objetivando uma melhor adequação dos seus termos ao objeto licitado.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 14.4. O contrato celebrado poderá ser aditado em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial contratado, caso seja necessário o acréscimo do objeto licitado, nos termos do art. 30 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.
- 14.5. Farão parte integrante do contrato todos os elementos apresentados pela licitante adjudicatária, que tenham servido de base à licitação, bem como as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 14.6. A recusa injustificada em assinar o Contrato dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, após a comunicação por parte do SEBRAE/GO, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à licitante as penalidades previstas no item 16.
- 14.7. Como condição para assinatura do contrato, a licitante vencedora deverá manter as mesmas condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais serão verificadas novamente no momento da assinatura do termo.
- 14.8. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao SEBRAE/GO o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório ou no contrato, inclusive a suspensão do direito de licitar com o Sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- 14.9. As obrigações decorrentes da execução do objeto serão consignadas em contrato, conforme Anexo III, que guardarão rigorosa conformidade com suas disposições e com os termos da proposta vencedora.
- 14.10. Durante a vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá manter-se em condições de funcionamento, inclusive quanto às exigências relativas à legislação específica e aos órgãos fiscalizadores.
- 14.11. 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 do contrato ou, excepcionalmente, quando houver permissão legal para o reajuste.
- 14.12. 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**

- 14.13. 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.
- 14.14. Caso a empresa vencedora se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, e se verifique em face da presente licitação a ocorrência de condições impeditivas e/ou vedações para o seu enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, em especial os previstos nos artigos 17 e §4 do art. 3º da Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006, a mesma deverá promover a sua imediata exclusão do Simples, observada a legislação pertinente; devendo apresentar o documento comprobatório no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir do recebimento do resultado de homologação e adjudicação da licitação, sob pena de rescisão contratual, se houver sido assinado.

### **15. DO PAGAMENTO**

- 15.1. O SEBRAE/GO efetuará o pagamento à CONTRATADA conforme condições estabelecidas na Cláusula Oitava, da Minuta do Contrato (Anexo III).

### **16. DAS PENALIDADES**

- 16.1. A desistência formulada por qualquer das licitantes, após a abertura das propostas, sujeitar-lhe-á ao pagamento de multa equivalente a 2% (dois por cento) do valor anual estimado da licitação, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão Permanente de Licitação.
- 16.2. Se a licitante vencedora, convocada para a assinatura do Contrato com o SEBRAE/GO, não o fizer dentro do prazo estipulado, esse fato será considerado como recusa, e estará sujeita a aplicação das penalidades seguintes:
- a) perda do direito à contratação;
  - b) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da proposta.
  - c) suspensão temporária de participar de licitações com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 2 (dois) anos, conforme o caso.
- 16.3. A prática de ilícitos em quaisquer das fases do procedimento licitatório, o descumprimento de prazos e condições e a inobservância das demais disposições da presente convocação, implicarão na aplicação das penalidades estipuladas em lei e neste Edital.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO N° 005/2017**

- 16.4. As multas serão recolhidas diretamente à Tesouraria do SEBRAE/GO, no prazo de 15 (quinze) dias corridos contados da data de sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.
- 16.5. O descumprimento de qualquer cláusula definida neste Edital ou no instrumento contratual será motivo para abertura de processo administrativo com vista a aplicação de penalidade podendo inclusive provocar a rescisão do contrato.
- 16.6. Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a licitante será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da notificação.
- 16.7. As penalidades previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

## **17. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 17.1. É de total responsabilidade das empresas licitantes o acompanhamento no Sistema Licitações-e do Banco do Brasil do andamento deste pregão.
- 17.2. A simples participação na presente licitação evidencia ter a licitante examinado cuidadosamente este Edital e seus Anexos e se inteirado de todos os seus detalhes e com eles haver concordado.
- 17.3. É facultado ao SEBRAE/GO, em qualquer fase da Licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a completar a instrução do processo, caso em que poderão ser suspensos os procedimentos licitatórios até a realização da diligência, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam ter sido apresentados anteriormente.
- 17.3.1. Caso a diligência realizada pelo SEBRAE/GO resultar em laudo negativo, ou seja, se não atender as especificações e condições constantes do Edital, o SEBRAE/GO se reserva o direito de desclassificar e/ou chamar a segunda colocada e assim sucessivamente.
- 17.4. Em caso de dúvida quanto às informações e validade contidas nos documentos de credenciamento e/ou habilitação, a Comissão Permanente de Licitação poderá realizar a verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras dos respectivos documentos, a qual se constitui em meio legal de prova.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 17.5. Na hipótese de todas as empresas serem inabilitadas e/ou todas as propostas serem desclassificadas, a Comissão Permanente de Licitação poderá fixar às licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para apresentação de nova documentação e/ou novas propostas, escoimadas das causas que motivaram a inabilitação e/ou a desclassificação.
- 17.6. Após a fase de habilitação, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão Permanente de Licitação.
- 17.7. Fica assegurado ao SEBRAE/GO o direito de transferir ou cancelar, no todo ou em parte, a presente licitação, antes da assinatura do contrato sem que, em decorrência de qualquer dessas medidas, tenham as participantes direito a indenização ou compensação de qualquer natureza.
- 17.8. O Foro da Comarca de Goiânia/GO será o competente para dirimir as questões oriundas desta licitação e da relação jurídica dela decorrente.

Goiânia, 22 de março de 2017.

**Leila Maria Novais de Queiroz**  
**Presidente da CPL**

**Edna Maria da Silva Martins Uto**  
**Membro da CPL**

**Allan Máximo de Holanda**  
**Membro da CPL**

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

### **ANEXO I**

#### **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 (PDTIC) 2015-2018, reforçando a decisão da instituição em implantar o modelo de gestão orientado a resultados. O PDTIC 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 dos melhores processos e práticas para ancorar a gestão dos serviços de TI. Foram



## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

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 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.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 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 descrito 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, de 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 abatido 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.

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

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 reapresentar, 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	<b>Etapa 01 – Ativação da Central de Serviços</b>	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. “Scripts” de Atendimento, Macro fluxos de atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes. 4. Treinamento de 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.

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

<b>2</b>	<b>Etapa 02 – Divulgação da Central de Serviços</b>	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.
<b>3</b>	<b>Etapa 03 – Ativação dos Serviços de Gerenciamento de Inventário de hardware e software</b>	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.

### 4.2.2. 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

### 4.2.3. 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

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

pelo atesto 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.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

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 consideradas 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, ao término desse período, o desempenho pleno, requerido pelo SEBRAE/GO.

### **4.6. PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO 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 definidos 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 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 e de ajustes específicos, após o qual, os níveis de serviços definidos seguirão às tabelas constantes no item 1.) Acordos de Níveis de Serviços (ANS's), do Anexo B – Níveis de Serviços.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

### **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 Continuados, 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:

#### **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 (OSPJ). 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.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

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



## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

### **5. PLANO DE TRANSIÇÃO**

Nas hipóteses de rescisão e término contratual, ou 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:

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

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

- I. Macro fluxos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes.
- II. “Scripts” de atendimento.
- III. Catálogo de serviços.
- IV. Histórico de chamados desde a implantação. O relatório deverá ser exportado em formato CSV ou XML e conter, no mínimo, as informações abaixo:
  - a) Data abertura.
  - b) Data de Resolução.
  - c) Contato.
  - d) Solicitante.
  - e) Categoria do Serviço.
  - f) Resumo.
  - g) Descrição.
  - h) Registro da Solução.
  - i) Técnico responsável.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- j) Grupo de atendimento.
  - k) Tempo de Atendimento.
  - l) Tempo de Solução.
- V. Base de conhecimento. O relatório deverá ser exportado em formato CSV ou XML e conter, no mínimo, as informações abaixo:
- a) Data do documento.
  - b) Data de aprovação.
  - c) Categoria do Serviço.
  - d) Resumo.
  - e) Descrição.
  - f) Registro da Solução.
- VI. 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 reapresentar, 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

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

### **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:**

Caberá, 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:

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 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 manterão 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.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

p.2.) 01 (um) profissional com certificação ITIL Foundation V3.

I. Esta comprovação dar-se-á por meio da apresentação de cópia de registro na carteira de trabalho e previdência social (CTPS), ou juntada 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 do vínculo 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.

r) 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.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 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 ferramenta 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 3º 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:

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

- 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 ou 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

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

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.
- 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.



## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 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(eis) de cada etapa da implantação.
- i) Verificar e atestar as faturas 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

# **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

## **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:
- 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.
    - Prover desenho do(s) processo(s) implementado(s) e documentações complementares (Políticas, Formulários, Scripts).
    - Definir os indicadores de cada processo implementado.
    - Parametrizar o software de gerenciamento de serviços de TIC, para suportar as requisições do(s) processo(s) implementado(s).
    - Prover Base de Conhecimento para o processo de Gerenciamento de Incidentes.
    - Prover Base de Dados Relacional (CMDB) para o processo de Gerenciamento de Configuração.
    - 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:

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 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 convencionais;
- 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;
- McAfee Webgateway;
- VMware vSphere 5.5;
- Storage EMC VNX 5200;

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- Switchs core 3Com 5400;
- Switchs borda Enterasys B5K125 e 3Com 4500;
- Controladoras wireless Aruba 2400 e Watchguard Firebox M400;
- Sistema de videoconferência Radvision Scopia;
- 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 suítes 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 tonners/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, conectorização 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;

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 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.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

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 do 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 (“franquia máxima de serviços”).
- VIII. A Central de Serviços da CONTRATADA deverá atender os seguintes usuários:

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

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:

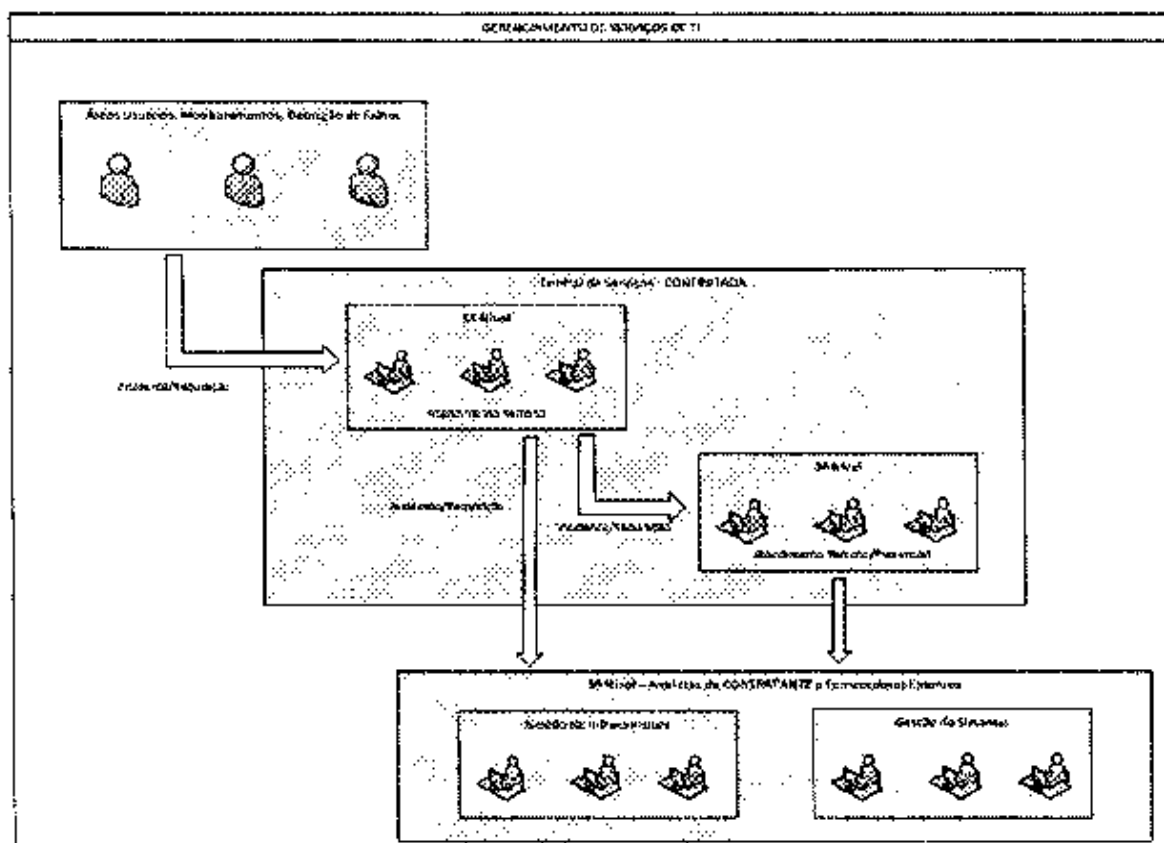


Figura 1 - Central de Serviços

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.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 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.
  - i. Realizar o acompanhamento, na íntegra, 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 contatos 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.



## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 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:

<b>Tipo de Atendimento</b>	<b>Regime de Atendimento</b>
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.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

I. 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:

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

<b>Tipo de Atendimento</b>	<b>Regime de Atendimento</b>
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:**

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.

**PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

<b>Unidade</b>	<b>Cidade (em GOIÁS)</b>	<b>Distância de Goiânia (KM)</b>	<b>Usuários VIP</b>	<b>Usuários</b>	<b>Estações de trabalho</b>
Sede	Goiânia	0	4	203	225
Regional Metropolitana de Goiânia	Goiânia	0			71
	(mesmo local da Sede)		0	38	
Regional Metropolitana de Aparecida	Aparecida de Goiânia	20	0	12	15
Regional Centro	Anápolis	60	0	13	18
Regional Metropolitana do DF	Luziânia	196	0	15	16
Regional Noroeste	Goianésia	177	0	12	10
Regional Nordeste	Posse	514	0	8	12
Regional Norte	Porangatu	411	0	11	14
Regional Oeste	São Luis de Montes Belos	127	0	10	13
Regional Sudeste	Catalão	263	0	11	10
Regional Sudoeste	Jataí	318	0	8	10
Regional Sul-Sudocste	Rio Verde	233	0	11	12
Regional Sul	Caldas Novas	164	0	10	14
Agências	Águas Lindas de Goiás	195	0	1	3
	Alexânia	125	0	1	3
	Aparecida de Goiânia	17,9	0	1	3
	Caçu	356	0	1	3
	Ceres e Rialma	178	0	1	3
	Cidade de Goiás	142	0	1	3
	Cristalina	281	0	1	3
	Formosa	281	0	1	3
	Goiatuba	176	0	1	4
	Inhumas	48,2	0	1	3
	Ipameri	199	0	1	3

# **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

Iporá	227	0	1	3
Itaberaí	99,6	0	1	3
Itumbiara	208	0	1	3
Jaraguá	120	0	1	3
Jussara	225	0	1	3
Luziânia – Bairro Novo Ingá	206	0	1	3
Minaçu	496	0	1	3
Mineiros	426	0	1	3
Morrinhos	131	0	1	3
Niquelândia	311	0	1	3
Novo Gama	185	0	1	3
Palmeiras de Goiás	93,5	0	1	3
Paraúna	156	0	1	3
Piranhas	322	0	1	3
Pirenópolis	128	0	1	3
Planaltina de Goiás	265	0	1	3
Pontalina	145	0	1	3
Quirinópolis	290	0	1	3
Rubiataba	204	0	1	3
Santa Helena	208	0	1	3
Santo Antônio do Descoberto	181	0	1	3
São Miguel do Araguaia	476	0	1	3
Senador Canedo	27	0	1	5
Silvânia	85,1	0	1	3
Uruaçu	280	0	1	3
Valparaíso de Goiás	190	0	1	3
Trindade	27,9	0	1	4
<b>TOTAL:</b>		<b>4</b>	<b>400</b>	<b>558</b>

Tabela 01 - Localidades e usuários

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

### **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:

- a. Gestão da equipe de 2º Nível.
- b. Priorização de atendimento de chamados.
- c. Definição de escala(s) de atendimento.
- d. 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:

- a. Relação dos ativos de hardware contendo suas características principais de acordo com o tipo do equipamento;
- b. Relação dos ativos de software licenciados pelo SEBRAE/GO com a quantidade de licenças e suas informações principais;

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- c. Localização e usuário atual dos ativos de hardware;
- d. Equipamento atual onde o software está instalado, caso esteja;
- e. Histórico das movimentações dos ativos de hardware e software.

O Serviço deve monitorar:

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

Os equipamentos a serem monitorados são:

- 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:

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 008/2017**

- 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. ACIONAMENTO**

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.



## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

### 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 FORA DO ESTADO
QUILÔMETRO RODADO	Veículo do Papeteiro	R\$1,20
	Veículo Utilitário	R\$1,50
	Veículo de Transporte	R\$3,90
DIÁRIA	Almoço	R\$25,00
	Jantar	R\$25,00
	Pernite	R\$105,00

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

### **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.

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.

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

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%
<p><i>Fórmula: (Total de ligações mensais com até 30 segundos de espera / Total de ligações mensais) * 100</i>  <i>O resultado deverá ser &gt; ou = a Meta.</i></p>						

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 no atendimento na Central de Serviços com base no total dos chamados elegíveis.	N/A	70%	80%	90%
<p><i>Fórmula: (Total de chamados elegíveis resolvidos na Central de Serviço / Total de chamados elegíveis) * 100</i>  <i>O resultado deverá ser &gt; ou = a Meta.</i></p>						

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
<p><i>Fórmula: (Somatório do tempo de solução ou escalonamento dos chamados elegíveis / Total de chamados elegíveis)</i>  <i>O resultado deverá ser &lt; ou = a Meta.</i>                      Obs: O tempo médio de trabalho pós-chamado, por atendente, será de 60 (sessenta) segundos.</p>						

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

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: <math>[ ( \text{Tempo total} - \text{Tempo de indisponibilidade} ) / \text{Tempo total} ] * 100</math></i> <i>O resultado deverá ser &gt; 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: <math>( \text{Total de chamados satisfeitos} / \text{total de chamados} ) * 100</math></i> <i>O resultado deverá ser &gt; ou = a Meta.</i>						

### 1.2. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – 2º NÍVEL

Segue 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 de 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.

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%

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

*Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 30 minutos / Total de chamados mensais) \* 100*

*O resultado deverá ser > ou = a Meta.*

*Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 4 horas / Total de chamados mensais solucionados) \* 100*

*O resultado deverá ser > ou = a Meta.*

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%
	<i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 02 horas / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser &gt; ou = a Meta.</i> <i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 8 horas / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser &gt; ou = a Meta.</i>						
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%
	<i>Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 30 minutos / Total de chamados mensais) * 100</i> <i>O resultado deverá ser &gt; ou = a Meta.</i> <i>Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 4 horas / Total de chamados mensais solucionados) * 100</i> <i>O resultado deverá ser &gt; ou = a Meta.</i>						
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 (dezesesseis) horas úteis, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	90%

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

*Fórmula do Tempo de Atendimento: (Total de chamados mensais atendidos em até 30 segundos / Total de chamados mensais) \* 100*

*O resultado deverá ser > ou = a Meta.*

*Fórmula do Tempo de Solução: (Total de chamados solucionados em até 4 horas / Total de chamados mensais solucionados) \* 100*

*O resultado deverá ser > ou = a Meta.*

(\*) Os tempos de atendimento, constantes na tabela acima, são válidos para os atendimentos locais (presenciais) realizados na unidade Sede do SEBRAE/GO. Quando houver necessidade de um atendimento presencial em equipamento pertencente às demais localidades (Regionais e Agências), o mesmo será transportado para a unidade Sede e o tempo de transporte (origem-destino-origem) não deverá ser considerado na meta, mas deverá ser computado para análise futura.

(\*\*) Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno (caso possível), que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes). Caso o atendimento envolva defeito de hardware, em equipamento de microinformática, o tempo de resolução do chamado pelo fornecedor, caso o equipamento esteja na garantia, ou de aquisição do componente não deverá ser considerado na meta, mas deverá ser computado para análise futura. Em ambos os casos, o acompanhamento até a resolução completa do chamado (devolução do equipamento funcional ao usuário) deverá ser realizado pela equipe da CONTRATADA.

Obs.(1): No caso das unidades Regionais e Agências da CONTRATADA, os atendimentos dos chamados serão efetivados de modo remoto, e, em se constatando problema de hardware, em algum equipamento de microinformática, o SEBRAE/GO enviará o equipamento defeituoso para a sua unidade central, onde deverá ser reparado, pela CONTRATADA ou por fornecedor contratado, em caso de equipamentos em garantia.

## **2. RELATÓRIO GERENCIAL (RELATÓRIO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS)**

Durante a etapa de implantação da Central de Serviços, o SEBRAE/GO e a CONTRATADA definirão o formato e os tipos de informações, referentes ao Relatório Gerencial.

A CONTRATADA deverá emitir, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório gerencial padronizado (Relatório de Níveis de Serviços), definido com o SEBRAE/GO.

Esse relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- I. Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:
  - a. Tipo de chamado.
  - b. Categoria.
  - c. Unidade organizacional do usuário.
  - d. Nível em que foi solucionado.
  - e. Grupo solucionador.
  - f. Prioridade.
  - g. Horário, Semana e Dia.
  - h. Forma de abertura (site, telefone, fax).
- II. As mesmas estatísticas acima, filtrando 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.

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

### **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 ITIL 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 deixar 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);



## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

- 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 PinkVerify);
  - 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 independente 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.

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

### ANEXO II

#### MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO nº. 005/2017

Razão Social da Empresa:  
CNPJ:  
Endereço:  
Telefone:  
E-mail:  
Contato:

**Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias**

Para fins de Pagamento:

Banco: ..... Agência: ..... Conta Corrente: .....

**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.

#### **TABELA 01: PREÇOS - IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

Item	Início da Atividade	Conclusão (prazo estimado)
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)
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).
Etapa 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)
<b>VALOR TOTAL DA IMPLANTAÇÃO = R\$</b>		

# PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

**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 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	
<b>VALOR TOTAL MENSAL - SERVIÇOS CONTINUADOS</b>						
<b>VALOR TOTAL EM 20 MESES - SERVIÇOS CONTINUADOS</b>						

(\*) A "Franquia Mínima Mensal de Serviços" será automaticamente contratada 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 + (200 x Valor unitário do equipamento gerenciado excedente)

**PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

**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		
<b>VALOR TOTAL EM 20 MESES - SERVIÇOS EVENTUAIS DE TIC</b>				

<b>VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b> (valor total da tabela 1 + valor total da tabela 2 + valor total da tabela 3)	<b>R\$</b>
--	------------

Declaro conhecer e concordar com os termos do Edital do "Pregão Eletrônico SEBRAE/GO nº. 005/2017 e anexos".

Local (cidade/estado), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

Assinatura do Representante Legal

Nome do Representante Legal

Nome da Empresa

**OBSERVAÇÃO:** Este modelo de Proposta de Preços não é exaustivo, cabendo à empresa licitante verificar se há informações adicionais e/ou complementares que deverão constar da sua proposta.

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

### ANEXO III

#### MINUTA CONTRATUAL

Contrato de Prestação de Serviços nº ...../2017, que entre si celebram o SEBRAE/GO e a empresa .....

Pelo presente instrumento firmado à vista do que consta do processo GEDOC nº 17712/2016 o **SERVIÇO DE APOIO ÀS 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 - 2º Via – SPTC/GO, inscrito no CPF/MF sob o nº 434.026.071-15, e pela Diretora de Administração e Finanças Luciana Jaime Albernaz, portadora da C.I/RG nº 1177022 - 2ª via, DGPC/GO, inscrita no CPF/MF sob o nº 234.421.661-87, ambos residentes e domiciliados nesta Capital, e a empresa ....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., inscrição municipal n. ...., estabelecida na ....., em .....CEP ....., telefone ....., fax....., e-mail ....., doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por ....., brasileiro(a), (estado civil)....., (profissão) ....., portador(a) da C.I/RG nº .....- ...../....., inscrito(a) no CPF/MF sob o nº ....., 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 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

## **PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017**

Technology Infrastructure Library, 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 Neves, a quem competirá anotar as ocorrências e gerir a execução do mesmo.

**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:

- a) Zelar pela perfeita execução do objeto contratado.
- b) 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:

## PREGÃO ELETRÔNICO SEBRAE/GO Nº 005/2017

- a) Fornecer à CONTRATADA as facilidades necessárias ao pleno cumprimento das obrigações que lhe são atribuídas neste instrumento contratual.
- b) 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\$ xxx (valor por extenso).

**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 de 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	Início da Atividade	Conclusão (prazo estimado)
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)
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).
Etapa 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\$ .....		

**TABELA 02: PREÇOS - SERVIÇOS CONTINUADOS**